

**DIAGNOSTICO DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS
POSTULANTES AL SUBSIDIO DE DESEMPLEO DE LA CAJA DE
COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO**

SILVANA PATRICIA ARGOTE GUERRERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
SAN JUAN DE PASTO
2005**

**DIAGNOSTICO DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS
POSTULANTES AL SUBSIDIO DE DESEMPLEO DE LA CAJA DE
COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO**

SILVANA PATRICIA ARGOTE GUERRERO

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar el título de
ECONOMISTA**

**Asesor entidad
DR. CARLOS ALBERTO IBARRA CERÓN
Subdirector Financiero**

**Asesor universidad
HUGO NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
SAN JUAN DE PASTO
2005**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo, son responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1 de acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966, emanada por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Abril de 2005

AGRADECIMIENTOS

La Autora expresa sus agradecimientos a:

Comfamiliar de Nariño, gracias por abrir sus puertas y facilitarme la información necesaria para la realización de este trabajo.

Al Doctor Carlos Alberto Ibarra, Subdirector Financiero y asesor de pasantía, quien brindó toda su experiencia para el desarrollo de este trabajo.

Al Ingeniero Alvaro Viveros, coordinador de mercadeo corporativo y a su equipo de trabajo, por sus consejos, confianza y apoyo.

Al equipo de trabajo de planeación, por suministrar la información y colaboración necesaria para el éxito de este trabajo.

A Hugo Narvaez, profesor de economía y asesor de pasantía, por su colaboración y sus valiosas orientaciones.

A Jenny Regalado, Dayra Yela; por todos estos años de sincera amistad.

A todos los que tuvieron que ver con la realización de este trabajo GRACIAS.

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada una de las actividades que realizo.

A mi tía Clemencia Guerrero, por estar conmigo en cada momento, por demostrarme su cariño y por todos esos años de apoyo y ayuda incondicional.

A mi mamá Blanca Guerrero y a la memoria de mi papá Emérito Argote, por su cariño y esfuerzo, quienes fueron los que me impulsaron a lograr tener una meta en mi vida.

SILVANA

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	16
1. ELEMENTOS DE IDENTIFICACION	18
1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.3 JUSTIFICACIÓN	19
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 Objetivo general	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
1.5 MARCO REFERENCIAL	20
1.6 PROCESAMIENTO METODOLÓGICO	22
1.6.1 Procesamiento de la información	22
2. ANALISIS DE ENCUESTAS DIAGNOSTICO SATISFACCION DEL USUARIO PROGRAMA FONEDE	25
2.1 INFORMACIÓN BÁSICA	25
2.2 INFORMACIÓN FAMILIAR	26
2.3 NIVEL EDUCATIVO	27
2.4 INFORMACIÓN GENERAL	28
2.4.1 Cual fué su último empleo	28
2.4.2 Qué actividades realiza para obtener algunos ingresos	31
2.5 PROGRAMA SUBSIDIO AL DESEMPLEO	33

2.5.1 Formas como se entero del programa	33
2.6 BENEFICIOS QUE SE BUSCA CON EL SUBSIDIO AL DESEMPLEO	35
2.7 CUMPLIÓ EL PROGRAMA DE SUBSIDIO AL DESEMPLEO CON LO QUE ESPERABA	37
2.8 NECESIDADES DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	38
2.9 ACCESO A ESTE SUBSIDIO	40
2.10 REQUISITOS PARA ACCEDER AL SUBSIDIO AL DESEMPLEO	42
2.11 ATENCIÓN	46
2.11.1 Atención por parte de los funcionarios	46
2.11.2 Explicación de los diferentes requisitos	48
2.11.3 Explicación de la forma como llenar el formulario	49
2.11.4 Recepción de formularios	50
2.12 LA SOLICITUD FUÉ APROBADA	52
2.13 ESTA CONFORME CON LA CUOTA DEL SUBSIDIO	53
2.14 SUGERENCIAS AL PROGRAMA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	54
3. MATRIZ DOFA	57
3.1 MISIÓN	61
3.2 VISION	61
4. CONCLUSIONES	62
5. RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	68

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Aportes sostenimiento del hogar	27
Cuadro 2. Nivel educativo	27
Cuadro 3. Ultimo empleo	27
Cuadro 4. Actividades para obtener algunos ingresos	31
Cuadro 5. Beneficios que busca en el programa	35
Cuadro 6. Matriz DOFA	60

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura1. Información básica	25
Figura 2. Información familiar	26
Figura 3. Formas como se enteró del programa	33
Figura 4. Emisoras por las cuales se entero	35
Figura 5. Cumplió el programa con lo que esperaba	37
Figura 6. Necesidades de las personas encuestadas	39
Figura 7. Es difícil acceder a este subsidio	40
Figura 8. Requisitos para acceder al subsidio de desempleo	42
Figura 9. Cual quitaría de los requisitos exigidos	44
Figura 10. Atención por parte de los funcionarios	44
Figura 11. Explicación de los diferentes requisitos	48
Figura 12. Explicación de la forma como llenar el formulario	49
Figura 13. Recepción de formularios	50
Figura 14. Su solicitud fué aprobada	52
Figura 15. Por qué esta conforme con la cuota del subsidio	53
Figura 16. Por que no está conforme con la cuota del subsidio	54

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Ficha técnica	69
Anexo B. Formato de encuesta	71
Anexo C Tabulación encuesta de las personas que recién presentaron solicitud	74
Anexo D. Tabulación encuesta de las personas que ya recibieron	88
Anexo E. Tabulación encuesta de las personas que se encuentran en estudio	101
Anexo F. Tabulación encuesta de las personas que actualmente reciben	118
Anexo G. Tabulación encuesta de las personas aprobadas pero no hay fondos	139
Anexo H. Tabulación encuesta de las personas rechazadas	164
Anexo I. Formulario único de postulación subsidio al desempleo	185
Anexo J. Requisitos para acceder al subsidio de desempleo.	186

GLOSARIO

AMENAZA: situación actual o futura en el ambiente de la organización, que debe ser enfrentada con miras a evitar o minimizar daños potenciales sobre el desempeño y la supervivencia de la misma.

ATENCIÓN: manera con la que los funcionarios de COMFAMILIAR reciben los formularios de solicitud de las personas interesadas en adquirir el subsidio por parte de FONEDE.

BENEFICIARIO: persona que sale favorecida con el subsidio al desempleo que otorga COMFAMILIAR.

BONO: tarjeta que asigna el Programa de Subsidio al Desempleo a las personas beneficiadas, para que sea canjeable por alimentación, salud o educación.

CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: corporación de carácter privado sin ánimo de lucro, trabajan en diferentes campos para mejorar la calidad de vida de las familias, haciendo redistribución de ingresos y creando infraestructura de desarrollo económico y social.

COMFAMILIAR: corporación de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya prioridad es proteger al trabajador afiliado y a su familia, brindando bienestar a través de la prestación de diferentes servicios sociales.

DESEMPLEO: situación involuntaria en la que los recursos humanos se encuentran inactivos, a causa de la escasez de fuentes de ocupación.

DEBILIDAD: posición desfavorable que tienen la organización con respecto a algunos de sus elementos que no le permite responder eficazmente a las oportunidades y amenazas del entorno.

DOFA: es una abreviatura que reúne debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

EMPLEO: utilización de la fuerza de trabajo que está disponible en el mercado, que sale de la población económicamente activa.

EMPLEO INFORMAL: se caracteriza por ser un trabajo que se rige sin leyes de salario mínimo. Las personas que ejercen este tipo de trabajo no están cubiertas por ningún tipo de seguridad social, además estas personas para realizar sus actividades no tienen un puesto fijo de trabajo.

FONEDE: fondo para el fomento al empleo y protección al desempleado.

FORTALEZA: posición favorable que tienen la organización con respecto a algunos de sus elementos que la sitúa en condiciones de responder eficazmente a las oportunidades y amenazas del entorno.

OPORTUNIDAD: situación favorable que ofrece el ambiente a la organización cuyo aprovechamiento adecuado mejoraría su posición de competencia.

POSTULANTE: es la persona aspirante a ser admitida en el programa de Subsidio al Desempleo que otorga COMFAMILIAR.

SUBSIDIO FAMILIAR: prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, cuyo fin es el alivio de las cargas económicas en el sostenimiento de la familia.

TRABAJO: proceso mediante el cual se realiza una actividad o tarea, se mide en el tiempo.

USUARIO: es la persona natural que utiliza los servicios que presta COMFAMILIAR en lo relacionado con el subsidio al desempleo.

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo es la realización de un estudio de mercado que permita evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios del programa FONEDE de la Caja de Compensación Familiar de Nariño con el propósito de diseñar estrategias para mejorar la atención del usuario.

Para la realización de dicho estudio se tuvo como fundamento la fuente de información primaria destacándose la encuesta que fué aplicada tanto a los postulantes como beneficiarios de dicho programa, la cual sirvió de base para detectar diferentes fallas que afectan el normal desempeño del programa.

Este Programa de Subsidio al desempleo es un nuevo servicio que brinda Comfamiliar y fué creado con el fin de ofrecer una ayuda temporal al desempleado y su familia; es otorgado una sola vez a las personas que hayan tenido vinculación anterior a las Cajas de Compensación y personas sin vinculación que cumplan los requisitos establecidos de ley.

ABSTRACT

The primary target of the present work is the accomplishment of a market study that allows to evaluate the levels of satisfaction of the users of program FONEDE of the Familiar Equalization fund of Nariño in order to design strategies to improve the attention of the user.

For the accomplishment of this study the primary source of information was had like foundation standing out the survey that it was applied so much to the candidates as beneficiaries of this program, which served as base to detect different faults that affect the normal performance of the program.

This Program of Subsidy to unemployment is a new service that Comfamiliar offers and it was created with the purpose of offering a temporary aid to unemployed and the its family; a single time to the people who have had entailment previous to the Equalization funds and people without entailment is granted that the law requirements fulfill established.

INTRODUCCION

Las crecientes cifras de desempleo se reflejan en una situación de atraso y dependencia, convirtiéndose este en un problema al que se le debe tener mucho cuidado y atención para ser tratado porque conlleva a una situación de pobreza y miseria haciendo que la sociedad no surja y no encuentre un mayor nivel de desarrollo.

Ante este problema el Gobierno Nacional estableció mediante la Ley 789 de 2002 que todas las Cajas de Compensación del país crearan el programa de Subsidio al Desempleo como un apoyo temporal para el desempleado y su familia con el fin de suplir parte de sus necesidades básicas.

De esta manera el programa de FONEDE se convierte en un servicio mas que ofrece la Caja de Compensación Familiar de Nariño a la comunidad en general.

El papel desempeñado por este programa es netamente social, debido a que de él se benefician muchas personas desempleadas; siendo de vital importancia realizarle al programa un estudio continuo con el fin de identificar las dificultades que afectan su normal desarrollo.

Es por esta razón que la Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR celebró un convenio de pasantía con la Universidad de Nariño – Programa de Economía, llevando a cabo una investigación de mercado que fué encaminada a medir la satisfacción de los usuarios de dicho programa, se orientó a conocer las inquietudes, comentarios y sugerencias que tienen las personas postulantes, así como se analizó la atención que reciben por parte de los funcionarios, esta investigación se encaminó a identificar los problemas presentados en la prestación del servicio con el fin de corregir las dificultades presentadas y mejorar la calidad del mismo, con una prestación oportuna y eficaz.

Bajo este contexto se presenta el Diagnóstico del Grado de Satisfacción de los Postulantes al Subsidio al Desempleo de la Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR, el cual se halla constituido en cinco capítulos; El primero hace referencia a Elementos de Identificación, que a su vez contiene formulación del problema; planteamiento del problema; justificación en la cual se exponen los motivos por los cuales se realizó la pasantía en dicha empresa; Objetivos propuestos como pasante y que se hallan disgregados en unos objetivos específicos, los cuales se lograron alcanzar con la realización del respectivo estudio, los que contribuyeron al logro u obtención del objetivo general; Marco referencial de la empresa en donde se exponen los aspectos mas relevantes de Comfamiliar, creación subsidio al desempleo, entre otros; Procesamiento metodológico en el que se fundamenta el tipo de estudio, las fuentes de

información; además se encuentra el procesamiento de la información identificando en esta la fórmula estadística con la cual se obtuvo la muestra.

El segundo capítulo se denomina ANALISIS DE ENCUESTAS, en donde se expone y describe el resultado obtenido mediante la aplicación de las encuestas.

El tercer capítulo corresponde a la aplicación de la Matriz DOFA en la que se destaca las debilidades y fortalezas así como las amenazas y oportunidades que le ofrece el medio para el desenvolvimiento de la empresa además se plantea las diferentes estrategias que se deben tener encuentra para un buen desempeño del programa; Así mismo se encuentra la misión y visión que debe tener el programa.

El capítulo cuarto hace referencia a las CONCLUSIONES más importantes obtenidas con la aplicación de la encuesta a las personas postuladas y beneficiadas del programa.

En el capítulo cinco se presenta las diferentes RECOMENDACIONES hechas al programa para mejorar diferentes aspectos que impiden un eficiente desarrollo del servicio.

Además se encuentra la BIBLIOGRAFIA la cual hace referencia a las diversas fuentes consultadas.

Al final se podrá encontrar los diferentes Anexos que fueron necesarios para realizar el consolidado de encuestas y presentar el informe final.

1. ELEMENTOS DE IDENTIFICACION

1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores internos y externos que afectan el normal desarrollo en la asignación del Subsidio al Desempleo de la Caja de Compensación Familiar de Nariño?.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la últimas décadas el Desempleo a cobrado fuerza en todos los niveles. “Según estadísticas del DANE el nivel de Desempleo en la ciudad de Pasto se situó en 17.9% para septiembre de 2004, siendo un porcentaje alto comparado con el nivel de desempleo Nacional que se ubicó en 12.8% para el mismo periodo analizado”¹ generando problemas de diversa índole, evidenciadas fundamentalmente en la situación de atraso y dependencia económica que vive el Municipio y el departamento de Nariño.

La falta de oportunidades laborales en el país es una de las causas para que se presenten estos altos niveles de desempleo, la Presidencia de la República con la colaboración del Ministerio de Protección Social ha establecido para todas las Cajas de Compensación Familiar del país, la obligación de destinar un porcentaje de los recursos en la creación de un fondo para el empleo y protección al desempleo “FONEDE” orientado a brindar apoyo a las familias que cumplan con los requisitos y documentación previstos en la Ley 789 de 2002 y Decreto Reglamentario No. 2340 de 2003.

“Desde el momento que COMFAMILIAR empezó a brindar el servicio de subsidio al desempleo (30 de octubre de 2003) hasta el 20 de septiembre de 2004, se han recibido tan solo 1073 formularios de solicitud para acceder a este beneficio”², además por su condición de ser nuevo, presenta falencias en la prestación del servicio, relacionadas con su agilidad e incumplimiento de fechas, lo que conlleva a que se de una poca credibilidad del programa y falta de motivación por parte de los habitantes de la ciudad en acceder al programa.

¹ Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Banco de Datos. Pasto : DANE, 2004.

² CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO. Programa Fonedé. Pasto. p. 1

En términos de espacio, tiempo y universo, este estudio se limita a los diversos postulantes del programa del Subsidio al Desempleo, así como a las personas que posiblemente salgan beneficiadas en el municipio de Pasto.

Teniendo en cuenta que este proyecto viene desarrollándose desde finales del año 2003, su investigación se realizó en un termino de 6 meses aproximadamente.

1.3 JUSTIFICACION

Como una importante opción para lograr el título de economista de la Universidad de Nariño se encuentra la pasantía por lo cual permite aplicar todo los conocimientos conseguidos a lo largo de la carrera además, inquietud por los problemas sociales.

En este caso en particular y conociendo de antemano la importancia que tiene la Caja de Compensación Familiar de Nariño en la prestación de diferentes servicios sociales para el trabajador, su familia y la comunidad en general, el realizar la pasantía en esta empresa brinda la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a través de la realización de un Diagnóstico de satisfacción de los postulantes del programa de subsidio al desempleo.

Este estudio se considera necesario tanto para la empresa como para las personas postulantes y beneficiadas debido a que el programa de subsidio al desempleo es un programa nuevo y es importante saber cómo la población encuestada ha recibido el beneficio del programa permitiendo de esta manera identificar las diferentes falencias y establecer mejoras en este servicio y en futuros programas desarrollados en la Caja, para brindar un mejor bienestar y desarrollo integral a la comunidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general. Realizar un estudio de mercado que permita evaluar los niveles de Satisfacción de los usuarios del Programa FONEDE de la Caja de Compensación Familiar de Nariño con el propósito de diseñar estrategias para mejorar la atención al usuario.

1.4.2 objetivos específicos.

- Elaboración y aplicación de encuestas para diagnosticar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Determinar los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Subsidio al Desempleo promovido por la Caja de Compensación Familiar de Nariño, para hacer los ajustes correspondientes orientados a mejorar el servicio.

- Evaluar la eficiencia de procesos, tramites y documentación del servicio que brinda FONEDE. Y orientar los ajustes correspondientes.
- Diseñar estrategias internas y externas para mejorar la atención del usuario.

1.5 MARCO REFERENCIAL

La idea de Subsidio Familiar surgió con la Revolución Industrial Europea, tenía como lazo el surgimiento del proletariado urbano y la concentración de la riqueza en pocas manos. Fue en 1848 cuando se creó la primera “Caja de Familia”³.

En Colombia, el Sistema de Subsidio Familiar nace en Antioquía en 1954 con los esfuerzos de los trabajadores de la ANDI y en junio de 1957 se constituye legalmente por el decreto legislativo 118 de 21 de junio. Se crea con la finalidad de colaborar con los trabajadores que tienen más hijos y ganan la misma remuneración que aquellos que tienen menos obligación.

Se genera entonces “un sistema de asignaciones familiares conformada por el subsidio en dinero otorgado por cada una de las personas a cargo de los trabajadores con recursos más bajos, esta idea se fundamenta en antecedentes de países como Brasil, Polonia, Albania y Francia donde ya existían sistemas de compensación familiar dentro del sistema general de seguridad social”⁴.

Antes del Decreto 118 de 1957, que reglamentó el Subsidio Familiar Colombiano, las empresas se afiliaban voluntariamente a una Caja de Compensación, aportando un porcentaje del valor de su nómina para que con el se le asignaran a sus trabajadores de menos ingresos un subsidio en dinero.

En 1962, según el decreto 3151 de 1962 “todas las empresas estuvieron obligadas a pagar unos aportes al SENA y en 1968 al ICBF, así 4% para las cajas de compensación, 3% para el SENA y 2% para el ICBF”⁵.

Las cajas de compensación se encargan de hacer el recaudo, girando lo correspondiente para cada entidad, “el 4% de las cajas se calcula para cada empresa con base en el valor de su nómina y cada una escoge a donde se afilia”⁶.

Las cajas de compensación devuelven este aporte en subsidio monetario, subsidio de servicios o especie.

³ LEGARDA, Hector. Estudio de reforma administrativa. En: Estudio de tramitología Comfamiliar Nariño. 2000-2001. Pasto: 2002. p. 3.

⁴ Historia del subsidio. Subsidio familiar una prestación social. [Citado Septiembre 7 de 2004] Disponible en: <<http://www.sss.gov.co>>.

⁵ Ibid. p. 1

⁶ Ibid. p. 2

En las décadas de los 70's y 80's crecen satisfactoriamente los servicios de las Cajas de Compensación.

Por reformas neoliberales de 1990 en el sistema de seguridad social y legislación laboral, las cajas de compensación se restringen a la prestación de sus servicios en algunas áreas por la disminución en los subsidios.

Las Cajas de Compensación Familiar son corporaciones de carácter privado, sin ánimo de lucro, entre ellas se encuentra COMFAMILIAR de Nariño, que fue creada el 16 de octubre de 1966 que cumple funciones de Seguridad y Protección Social.

Su primer domicilio en la ciudad de Pasto fue frente a la iglesia de San Juan donde funcionaba la antigua sede de la Cámara de Comercio, tenía dependencia con la seccional FENALCO.

En 1968, COMFAMILIAR compra un lote a la empresa Bavaria ubicado en el Parque Infantil para el servicio de educación y una casa lote para prestar el servicios medico.

En 1970, se compra un lote para la construcción del edificio Agualongo.

En 1971, se elimina la educación gratuita, la Caja empieza hacer uso de las reservas del subsidio familiar para obras de beneficio social.

En 1973, se separa la dirección de la Caja de la dirección de FENALCO.

En 1974, según estatutos se aprobó el cambio de nombre de la Corporación Caja de Compensación Familiar de Nariño Dependiente de FENALCO por Caja de Compensación Familiar de Nariño con el fin de desarrollar programas para lo cual fueron creadas las Cajas.

En 1975, se empieza a brindar el servicio de supermercado y droguería en el Parque Infantil.

En 1976, se monta una droguería en el Edificio Agualongo, y se presta el servicio de droguería en Tumaco y droguería Miraflores.

En 1990 y 1991, se aprueba la construcción de una zona de camping, se da la terminación y dotación de la sede social I etapa, inicia labores el supermercado Miraflores, se dio al servicio la U.A.I. de Miraflores con servicios sociales como capacitación y salud.

En 1992, se inaugura el servicio de camping, se termina la construcción de obras complementarias.

En 1993, se presenta para aprobación varios proyectos tanto para Pasto, Ipiales y Tumaco.

COMFAMILIAR de Nariño, tiene como órganos superiores en su orden “La Asamblea General, El Consejo Directivo y La Dirección Administrativa. En su orden se encuentra La Revisoría Fiscal y La auditoria Interna. La primera tiene al nivel de asesoría a la Asamblea General y la segunda tiene línea directa de dependencia con el Consejo Directivo y de asesoría con la Dirección Administrativa”⁷.

La Caja de Compensación familiar de Nariño, presenta un crecimiento continuo en el numero de empresas y trabajadores afiliados además de cumplir con las funciones de Seguridad Social y esta sometida al control y vigilancia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Como cumplimiento a las diferentes normas y leyes que establece el Gobierno Nacional se crea el Fondo para el Fomento al Empleo y Protección el Desempleado FONEDE, con el fin de proporcionar un apoyo a las personas desempleadas que cumplan con los requisitos y documentos previstos en la Ley 789 de 2002 y Decreto Reglamentario No. 2340 de 2003, brindarles un subsidio al desempleo que para el año 2005 es de \$600.864, distribuidos en seis cuotas iguales por valor de \$100.144, en bonos alimenticios, de salud o educación.

Este subsidio es para “postulantes con vinculación a la Caja de Compensación Familiar por un termino no menor de un año, dentro de los tres años anteriores a la solicitud de apoyo, como aquellos sin vinculación anterior y que no estén cotizando en la actualidad a ninguna EPS y no pertenezcan al régimen subsidiado de salud”⁸.

1.6 PROCESAMIENTO METODOLOGICO

El estudio que se realizó es de carácter deductivo descriptivo, para identificar la satisfacción del usuario del programa de FONEDE.

Para la realización de mejoras en dicho programa así como hacer posibles futuros programas.

La información primaria incluye:

- Encuestas a las personas postulantes y beneficiarias de dicho programa.

⁷ LEGARDA, Hector. Estudio de Reforma Administrativa. En: Estudio de tramitología Comfamiliar Nariño 2000-2001. Pasto: 2002. p. 14.

⁸ COLOMBIA, CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 789 de 2002. Bogotá : El Congreso, 2003. p. 10

La información secundaria incluye las siguientes fuentes como:

- Ley 789 Diciembre 27. 2002.
- Decreto Numero 2340 de 2003. (agosto 19).
- Libros relacionados con el tema.
- Artículos periodísticos tomados como base para algunas interpretaciones.
- Estudios realizados por otras entidades.
- Revistas especializadas.
- Paginas de internet, etc.

La información de tipo primaria se recopilo aplicando un formato de encuesta (Ver Anexo B) dirigido a las personas que son beneficiarias de dicho programa como a los postulantes que han diligenciado los diversos requisitos y esperan una pronta respuesta.

Por tal razón se tomo una muestra representativa de dichos usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta.

1.6.1 Procesamiento de la información. Para el procesamiento de la información secundaria se hizo uso de:

- Fichas de lectura para hacer un buen uso y aplicación de las mismas.
- Se procesó la información mediante la aplicación de una fórmula estadística con la cual se determino la muestra.

$$n = \frac{NZ^2 * (p.q)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * (p)*(q)}$$

Donde:

- n : Tamaño de la muestra
- N : Tamaño de la población
- Z : nivel de confianza en la tabla de distribución normal equivale al 95% que es igual al 1.96
- p y q : probabilidad de éxito o fracaso cada uno equivale 0.5 y 0.5
- e : nivel de error máximo 5%

Por lo tanto:

$$n = \frac{1073 * 3.8416 * (0.25)}{(1072) * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{1030.5092}{3.6404}$$

n = 283 encuestas

Las cuales quedaron distribuidas de la siguiente manera

TIPO	POBLACION	ENCUESTAS
- Actualmente recibe	271	72
- Recién presentaron solicitud	47	12
- Ya recibieron	48	13
- Aprobados pero no hay fondos	152	40
- En estudio	118	31
- Rechazados	437	115
TOTAL	1073	283

Una vez se recolecto la información se procedió a tabularla y esta sirvió como base para realizar los cuadros correspondientes y su posterior análisis.

Se realizó una observación de la población beneficiada y/o en proceso de dichos programas con la que se determinó su estado social y económico, su posibilidad de acceso a estos programas así como el nivel de ingreso de dichas personas.

2. ANALISIS DE ENCUESTAS DIAGNOSTICO SATISFACCIÓN DEL USUARIO PROGRAMA FONEDE

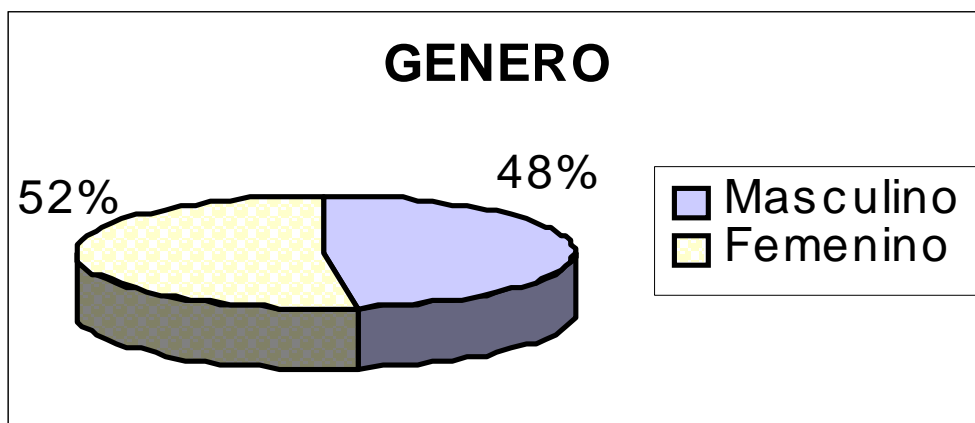
A continuación se presenta un consolidado de la información que fué aplicada a las personas que recién presentaron solicitud, se encuentran en estudio, aprobadas, no hay fondos, actualmente reciben, ya recibieron, rechazadas; con el fin de evaluar su grado de satisfacción y de esta manera poder mejorar dicho programa.

Para la aplicación de la muestra en la población mencionada, está se determinó realizarse en su mayoría por vía telefónica y las restantes distribuidas en diferentes sectores de la ciudad.

2.1 INFORMACION BASICA

De las 283 personas que fueron encuestadas el 52% corresponden al género femenino y un 48% al género masculino; demostrando así casi una igualdad en busca de oportunidades y soluciones para mejorar la situación de sus familias, pero pese a esto se aprecia un mayor interés del género femenino en la prestación de este tipo de subsidio por ser madres cabeza de familia o sin serlo tienen que colaborar con los gastos del hogar además “se observa una discriminación laboral para crear empleos a favor de las mujeres y una tendencia marcada a despedir primero a una mujer antes que a un hombre.”⁹

Figura 1. Información básica



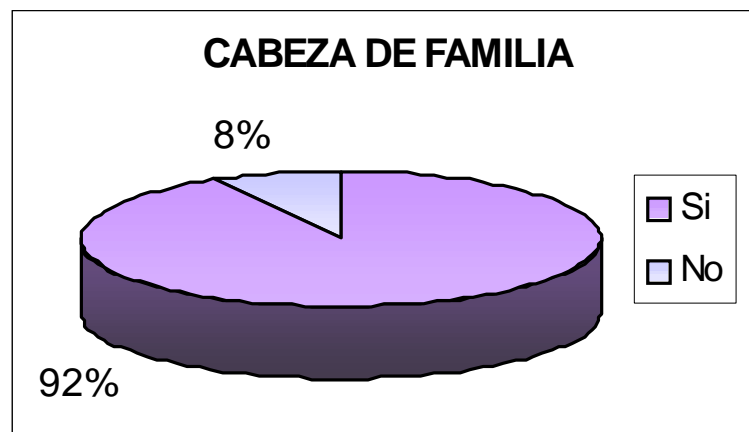
⁹ LA ESPIRAL. Por género. El desempleo es discriminatorio [Citado Febrero 15 de 2005]. Disponible en: <<http://www.azteca21.com>>.

Referente al estrato socioeconómico al cual pertenecen éstas personas su mayor concentración está en el estrato dos con el 57%, seguido del estrato uno con el 29% y el estrato tres con el 13%, reflejándose así una existencia del mayor número de personas desempleadas en los estratos bajos, además varias de éstas personas son arrendatarias y según su capacidad económica buscan vivienda en sitios donde el pago de servicios y arriendo sea mas bajo, y solo el 1% de éstas personas reside en el estrato cuatro.

2.2 INFORMACION FAMILIAR

Se refleja en los encuestados la gran necesidad de conseguir un empleo o bien una ayuda que les permita suplir sus necesidades por un tiempo, ya que la en su gran mayoría 92% son cabeza de familia teniendo a su cargo hijos, padres y familiares por los cuales deben responder y tan solo un 8% afirma no ser cabeza de familia. (Ver Figura 2)

Figura 2. Información familiar



El núcleo familiar de las personas encuestadas lo conforman en un 87% los hijos, de los cuales solo el 9.5% aportan para el sostenimiento del hogar.

El 54% que conforman el núcleo familiar de las personas encuestadas son los familiares dado que por no encontrar un empleo estable, bajos ingresos o por diversos motivos no pueden sostener los gastos que implican un arriendo, pago de servicios, sostenimiento de los hijos entonces, recurren donde sus familiares para poder compartir gastos, es por eso que el 32.5% de los familiares aportan para el sostenimiento de sus hogares.

El 51% que conforma el hogar de los encuestados es el esposo o compañero (a), pero solo el 27.6% de éstos colaboran con el sostenimiento del hogar.

El restante 1% lo conforman amigos y personas que comparten la casa o apartamento, con el fin de disminuir los gastos del hogar y dueños de casa ya que madres de familia tienen que internarse en casa para trabajar como empleadas del servicio doméstico, de los cuales solo el 0,4% les colaboran con algo para el sostenimiento de sus hogares.

Los demás aportes los obtienen de diferentes medios como arriendo de local o pieza (0.7%), o pequeños negocios como venta de comidas rápidas 0.4%.

Pero en su gran mayoría el 32.5% de los encuestados afirma no recibir aportes de ninguna forma. (Ver cuadro 1)

Cuadro 1. Aportes sostenimiento del hogar

APORTA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Esposo o compañero (a)	78	27,6
Hijos	27	9,5
Familiar	92	32,5
Arriendo	2	0,7
Donde trabaja	1	0,4
Venta de comidas rápidas	1	0,4
Nadie	92	32,5

2.3 NIVEL EDUCATIVO

De 283 personas que fueron encuestadas el 80.1% presentan un nivel educativo bajo lo que según el informe de coyuntura de empleo de la Cámara de Comercio “se ve influenciado en no tener muchas expectativas de trabajo; por tal razón ni consiguen rápidamente un empleo y tienen que aceptar trabajo que son mal pagados”¹⁰, “éstas personas se dedican especialmente a trabajos que requieren principalmente el empleo de la fuerza, debido a que se les dificulta acceder a un mejor trabajo porque las “empresas prefieren emplear personas preparadas puesto que saben que la calidad del trabajo es mejor que el de una personas con poco nivel educativo”¹¹.

¹⁰ CAMARA DE COMERCIO. Informe de coyuntura de empleo en Pasto, agosto de 2003-Julio de 2004. p. 28.

¹¹ Ibid. p. 28

A pesar que el 19.9% de los encuestados son universitarios, tecnólogos y auxiliares también presentan escasas oportunidades de empleo debido a que en la mayoría de los casos no encuentran empleo porque no cumplen con el perfil o la experiencia requerida además de la gran competencia que existe lleva a que estas personas trabajen en actividades diferentes a las que se prepararon con unos ingresos muy bajos que no les permite suplir todas sus necesidades.

Cuadro 2. Nivel educativo

NIVEL EDUCATIVO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Ninguno	5	1,8
Primaria	85	30,0
Secundaria	137	48,3
Tecnología	20	7,1
Universitaria	34	12,0
Auxiliar	2	0,8
TOTAL	283	100

2.4 INFORMACION GENERAL

2.4.1 Cuál fué su último empleo?. Como lo muestra el cuadro 3, se relaciona el último empleo de los encuestados por ramas de la actividad económica de las cuales se presenta que de los 283 encuestados, el 20.1% tuvo su último empleo en el sector comercio; dentro de los que se encuentran bombas de gasolina, quimio resina, ferretería, supermercado, ventas, almacén, licorería, papelería, taller, automotriz, droguería, temporada escolar.

Cuadro 3. Ultimo empleo

ACTIVIDAD ECONÓMICA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
AGRICULTURA	6	2,1
EXPLOTACION DE MINAS	1	0,4
INDUSTRIA	37	13,1
ELECTRICIDAD	4	1,4
CONSTRUCCION	13	4,6
COMERCIO	57	20,1
HOTELES Y RESTAURANTES	21	7,4
TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	22	7,7
SERVICIO DE INTERMEDIACION FINANCIERA	1	0,4
ADMÓN. PÚBLICA Y DEFENSA	18	6,4
EDUCACIÓN	7	2,5
SALUD	9	3,2

OTROS SERVICIOS	53	18,7
NO INFORMA ACTIVIDAD ECONÓMICA	34	12,0
TOTAL	283	100

Para el 18.7% de los encuestados su último empleo fué en otros servicios tales como: taller, distribuidora, Distrihuila, secretaria, la báscula, Lotería de Nariño, Proservis, Emas, ferias, servicio doméstico, latonería, marketing, músico, niñera, oficina, oficios varios, promotora rural, vigilancia, ebanista, Conasistir, Jardín de las Mercedes, Servimol, Impresores Angel, Club Colombia, cerrajería, compraventa, mensajería, artista, cooperativa.

Se puede observar que estos dos sectores económicos absorben la mayoría de mano de obra especialmente para áreas de mercadeo y ventas, pero no abastecen el incremento de la población que presiona el mercado laboral en busca de una oportunidad de empleo.

Para el 13.1% su último empleo perteneció al sector de la industria dentro del que se encuentran: embotelladora, empresa, Lácteos Andinos, Puracé, licores de Nariño, Licorera, Montagas, Carnes Frigovito, Coca Cola, Colácteos, fábrica de balones, microempresa, modistería, Nacional de Chocolates, Salsamentaria de Villa María, carpintería, fábrica de velas, fábrica; observando así que las personas que tuvieron su último empleo en el sector de la industria en su mayoría fué en microempresas que son generalmente de carácter familiar a excepción de unas pocas que pertenecen al sector de medianas empresas y otras que tienen sus sucursales en la ciudad.

Es importante destacar que “el sector comercio es la actividad que más empresas tiene registradas en Cámara de Comercio pero éstas no generan la misma proporción de empleos que la industria”¹², demostrando así que la industria es la mayor generadora de empleos en la ciudad pero según el último informe de Confecámaras “las perspectivas de creación de puestos de trabajo en las empresas del departamento no son altas, pues es un departamento con escaso desarrollo industrial, lo que limita la generación de empleo”¹³ por lo cual se debe generar políticas que permitan fortalecer este sector.

Por otra parte, el 7.7% de las personas encuestadas tuvo su último empleo en el sector de transportes y telecomunicaciones dentro del que se encuentran: empleos en el terminal, Transipiales, Cootranur, Cootranar, taxista, Tomas de la Rue, transportes especiales, buses ejecutivos, empresa de transportes, conducción, bus, escuela de conducción, Navitrans, Telenariño.

¹² CAMARA DE COMERCIO. Informe de coyuntura de empleo en Pasto. Pasto : Agosto de 2003 – Julio de 2004. p 19.

¹³ CAMARA DE COMERCIO. Anuario estadístico 2003. Pasto : 2004. p 14.

Se aprecia que el 7.4% estuvo empleado en el sector que corresponde a hoteles y restaurantes dentro de los que más sobresalen son empleos en restaurantes, cafeterías y asaderos, realizando actividades principalmente de meseros y cocina.

Dentro del último empleo de las personas encuestadas que corresponde a la rama de la administración pública y defensa con el 6.4% se encuentran entidades como: alcaldía, gobernación, I.C.B.f., peaje, contraloría, Fer, procuraduría, Empopasto, hogar infantil.

El 4.6% perteneció al sector de la construcción en calidad de obreros, cabe resaltar que el sector de la construcción es uno de los que dinamiza la generación de empleo en la ciudad y una recesión de este sector implica una menor absorción de la mano de obra por parte de las empresas de la jurisdicción.

Dentro del sector salud el 3.2% de los encuestados su último empleo lo tuvieron en entidades como Hospital Departamental, clínica, psiquiátrico, Proinsalud, Salud Coop, I.S.S. medinuclear; principalmente en cargos como enfermera, auxiliar, secretaria, vigilante.

En el sector de la educación el 2.5% su último empleo fué en colegios en cargos como profesor, secretaria, servicios generales.

El 2.1% del total de encuestados pertenece su último empleo al sector de la agricultura dentro de los que se encuentran: Instituto Nacional de Adecuación de Tierras, Sonagro Ltda, Corpoica, agricultor, Compañía Cafetera San Luis, Confonar.

A pesar que el departamento tienen vocación altamente agrícola donde se genera un alto número de empleo; el sector comercio es el que “mayor número de empleos genera con un 47.7% en el 2003 ante el sector agropecuario cuya participación fué del 1.8% para el mismo periodo”¹⁴. Señalando así que existe un mayor número de personas buscando un empleo y personas que integran la fuerza laboral.

Por otra parte, es importante tener en cuenta los factores que influyen para que se de el crecimiento del desempleo en la ciudad de Pasto, y por tal razón se eleve el número de personas en busca de ayudas como el Subsidio al Desempleo, estos según el informe de la Cámara de Comercio son:

- “Contrabando: debido a que muchas empresas han incrementado el volumen de sus inventarios lo que ha llevado a que se reduzca su producción y con ello la reducción de nóminas.

¹⁴ CAMARA DE COMERCIO. Informe de coyuntura de empleo en Pasto. Pasto : Agosto de 2003 – Julio de 2004. p 9.

- Estrechez del mercado: proliferación de diversas empresas que se dedican a la misma actividad económica saturando de esta manera el mercado, lo cual ha llevado a la monopolización del mercado por parte de empresas lo que conlleva a despidos de personal y otras desaparecen o tratan de adaptarse a estas nuevas condiciones del mercado disminuyendo el número del personal.
- Inestabilidad política y económica: esta se refleja en cada reforma tributaria que el gobierno anuncia inesperadamente, lo que ha hecho que se desestime la actividad empresarial y a la larga traduce en desempleo.
- Conflicto armado: cada vez que hay retenes ilegales, las empresas tienen pérdidas que los obliga a reducir determinados gastos como las relaciones con el personal.
- Dificultad en acceder a créditos: varias microempresas dependen de créditos para seguir funcionando y ante la imposibilidad de poder acceder a uno de ellos tienen que disminuir gastos despidiendo personal y en el peor de los casos cerrando sus negocios”.¹⁵

2.4.2 Qué actividades realiza para obtener algunos ingresos?.

Cuadro 4. Actividades para obtener algunos Ingresos

ACTIVIDAD ECONOMICA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
AGRICULTURA	9	3,2
INDUSTRIA	13	4,6
ELECTRICIDAD	7	2,5
CONSTRUCCION	15	5,3
COMERCIO	39	13,8
HOTELES Y RESTAURANTES	4	1,4
TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	14	4,9
SERVICIO DE INTERMEDIACION FINANCIERA	3	1,1
EDUCACIÓN	3	1,1
OTROS SERVICIOS	87	30,6
NO INFORMA ACTIVIDAD ECONOMICA	89	31,4
TOTAL	283	100

El cuadro anterior nos muestra las diferentes actividades que realizan las personas para obtener algunos ingresos mientras esperan conseguir un trabajo estable. Es importante anotar que estas diversas actividades en su mayoría corresponden a ocupaciones de bajo perfil, evidenciando así que “la gran masa de

¹⁵ Ibíd. p. 9

empleo que se genera se desarrolla en ocupaciones como vendedores de comercio, obreros de construcción, empleados en servicios personales y trabajadores informales; población predispuesta a ser altamente itinerante, que fácilmente pasa de jornalero a obrero en la construcción, según el auge económico dando origen así al desempleo cíclico”¹⁶.

Tal como se puede observar en el cuadro 4, el 30.6% de los encuestados su actividad económica pertenece al grupo de otros servicios tales como: arreglos de licuadoras y de casas, artesano, dar alimentación, empastados, grupo musical, instalador de vidrios, latonería, lo que se presente, mandados, mecánico, niñera, oficios varios, realiza publicidad, relojero, reemplazos, saca fotocopias, servicio doméstico, taller, tejedora, trabajo a computador, turnos, vigilante.

Con respecto al sector comercio el 13.8% se dedican a esta actividad económica en labores como: vendedores de mercancía, productos, catálogo, comestibles, minuto celular, manualidades; desarrollan su actividad buscando siempre el mayor número de compradores para incrementar sus ventas y sus ingresos razón por la cual tienen que estar continuamente desplazándose de un lugar a otro.

Por su parte, dentro de la actividad económica de la construcción se encuentran que el 5.3% de las personas encuestadas son albañiles.

El 4.9% pertenece a la actividad económica de transporte y telecomunicaciones, desempeñándose como taxista, viajes, instructor de enseñanza particular.

En cuanto a la actividad económica de la industria se presenta que el 4.6% de los encuestados afirman que realizan oficios de carpintería, modistería, microempresa de comida, hacer muebles modulares, tienda, peluquería.

Estas personas optan por crear microempresas ya que es una solución que genera empleo y requiere de poca inversión convirtiéndose en una alternativa de trabajo para muchas personas que perdieron su empleo o no han terminado sus estudios, además éstas se pueden adoptar a cualquier tipo de actividad económica, pero cabe resaltar que las personas que fueron encuestadas a pesar de haber creado estas microempresas no cuentan con los implementos necesarios para un buen desenvolvimiento de sus negocios.

El 3.2% se dedica a la actividad de agricultura en labores del campo, escogiendo café, hilar cabuya, jornalero, jardinería. “A pesar que el sector de la agricultura genera un alto número de empleo este se genera en unas condiciones desfavorables por sus mecanismos de contratación caracterizados por la

¹⁶ GOBERNACION DE NARIÑO. Plan de Desarrollo de Nariño 2004 – 2007. La fuerza del cambio continua. Planeación Departamental. Pasto : 2004. p. 63

vinculación de mano de obra a destajo, ingresos muy bajos, inseguridad y factores climáticos que han hecho que estas personas obtengan muchas pérdidas”¹⁷.

El 2.5% de los encuestados se dedican a la actividad económica de la electricidad desempeñándose como electricistas y realizando reconexiones de esta manera buscan el sustento para su familia.

Por otra parte, el 1.4% del total de encuestados se dedican a actividades relacionadas con el sector de hoteles y restaurantes dentro de los que se encuentran bares y cafeterías principalmente en labores de meseros.

El 1.1% se dedican ha actividades relacionadas con las ramas de la actividad económica de servicios de intermediación financiera y educación.

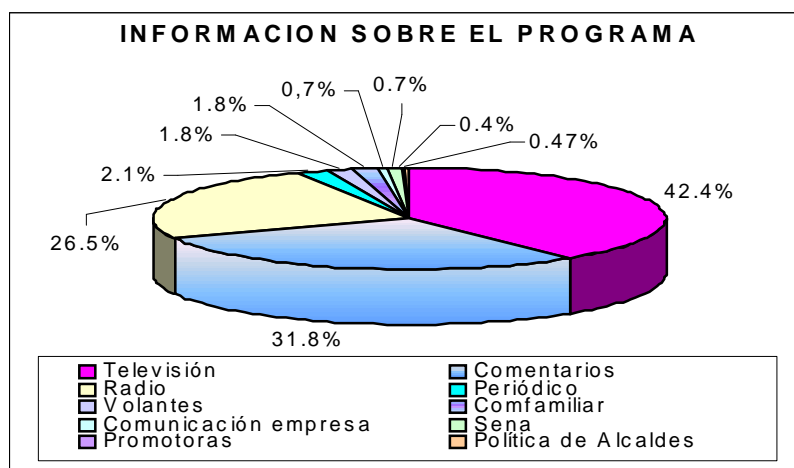
Finalmente, el 31.1% no informa o no presenta actividades económicas porque no encuentra ningún medio para trabajar, por vejez o porque tiene algún problema que lo discapacita.

Como se observa anteriormente, frente a la grave situación de desempleo que presenta en la ciudad estas personas han recurrido principalmente a actividades relacionadas con el empleo informal ya que este comprende una extensa gama de actividades que van desde la producción manufacturera, la construcción, la agricultura, el transporte, el comercio y los servicios.

2.5 PROGRAMA SUBSIDIO AL DESEMPLEO

2.5.1 Formas como se enteró del programa.

Figura 3. Formas como se enteró del programa



¹⁷ Ibid. p. 63

Como lo indica la Figura 3, el 42.4% de los encuestados se enteró del programa del Subsidio al Desempleo por medio de la televisión reflejándose así que este es el medio que más audiencia tiene y el que más se debe tener en cuenta para realizar publicidad acerca del programa.

En cambio el 31.8% se enteró por medio de comentarios de familiares o amigos que se enteraron por diversos medios.

El 26.5% se enteró por medio de la radio, presentándose este como el segundo medio de comunicación más importante para poder dar anuncio de los diferentes servicios que presta Comfamiliar especialmente el Subsidio al Desempleo.

El 1.8% del total de los encuestados se enteró por medio de volantes y por publicidad directamente en las instalaciones del programa.

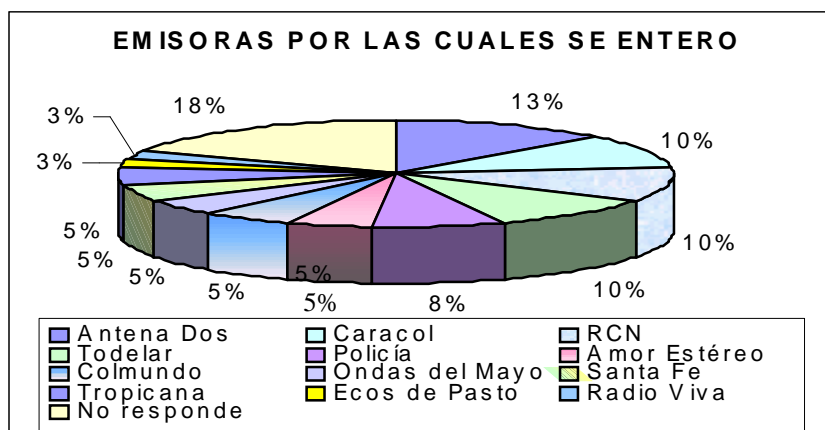
El 0.7% se informó por medio de comunicaciones directamente en las empresas donde trabajaban y en el Sena.

Finalmente, el 0.4% se enteró por medio de las promotoras que son las encargadas de dar a conocer el portafolio de servicios en las diferentes empresas y por política de alcaldes.

De acuerdo a lo anterior es necesario ampliar más la publicidad para que de esta manera se entere más gente sobre el programa no solo en los medios masivos como son la televisión y la radio sino a través de medios como volantes, periódicos, publicidad en carteleras ubicadas en las diferentes empresas; que son de vital importancia para que la población que se encuentre desempleada y que cumpla con los requisitos preestablecidos tenga la oportunidad de acceder al Subsidio al Desempleo.

Del 26.5% de las personas que se enteraron del programa por medio de la radio el 29% se informó del programa por medio de la frecuencia AM; el 23% por la frecuencia FM; y en su mayoría el 48% no responde esta pregunta.

Figura 4. Emisoras por las cuales se entero



De igual forma como se aprecia en la Figura 4, el 13% se enteraron del programa por medio de la emisora Antena Dos; el 10% por medio de la emisora de Caracol, RCN, Todelar; el 8% por medio de la emisora de la Policía; el 5% por medio de las emisoras de Amor Estéreo, Colmundo, Ondas de Mayo, Santa Fé, Tropicana; en cambio el 3% se entero a través de las emisoras de Ecós de Pasto y Radio Viva; y el 18% no respondió esta pregunta ya sea porque no recuerdan o no le pusieron atención a la emisora por la cual se transmitió la publicidad radial.

Además el 74.4% se entero por medio de estas emisoras en horas de la mañana; 2.6% a medio día, en tarde y todo el día; y el 17.8% no respondió a esta pregunta.

Es importante tener en cuenta que la publicidad radial que se realice sea en las horas de masiva audiencia como son las horas de la mañana, en pautas de los noticieros regionales lo cual permite que mayor número de gente se entere, además esta debe contener una información clara de que es el programa y a quién va dirigido.

2.6 BENEFICIOS QUE SE BUSCA CON EL SUBSIDIO AL DESEMPLEO

Cuadro 5. Beneficios que busca en el programa.

BENEFICIOS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Ayuda alimentaria	244	86,2
Educación	23	8,1
Empleo	13	4,6
Aporte en dinero	7	2,5

BENEFICIOS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Salud	3	1,1
Mejorar situación	3	1,1
Mas colaboración	2	0,7
Solventar parte de necesidad	2	0,7
Aporte a la cultura	1	0,4
Cubrir deudas	1	0,4
Crédito	1	0,4

Según en el cuadro 5, el principal beneficio que buscan las personas encuestadas con el 86.2% es la ayuda alimentaría con el fin de complementar las necesidades básicas, mejorando la alimentación para un mejor bienestar de la familia, principalmente una ayuda a madres cabeza de familia con el fin de solventar la situación económica mientras se sale de la crisis.

En cambio el 8.1% busca como beneficio la educación con el fin de terminar sus estudios además de encontrar una forma de capacitarse en diversas áreas todo esto con el fin de conseguir un mejor empleo.

Mientras que el 4.6% busca que por medio de Comfamiliar y el programa de Fonede les colaboren a encontrar un empleo estable ya que es muy difícil conseguir por el alto grado de desempleo que se presenta en la ciudad.

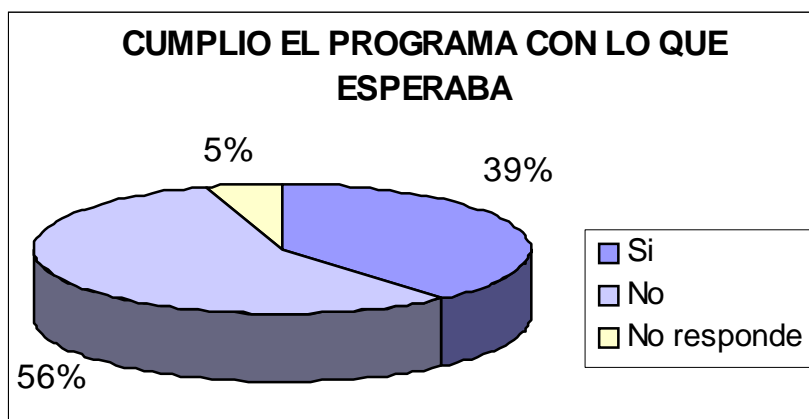
El 2.5% de las personas que fueron encuestadas prefieren un aporte en dinero con el fin de cubrir las necesidades del momento de la manera que más les convenga.

De otra parte, el 1.1% de las personas que fueron encuestadas busca como beneficios en el programa el poder ingresar a salud por medio de la obtención de un carnet o de una afiliación a salud tanto para la persona encuestada como para su familia, así mismo el 1.1% de éstas personas buscan mejorar la situación ya que es un programa que le sirve mucho a la gente.

Finalmente, buscan como beneficios mas colaboración, busca un aporte a la cultura, cubrir deudas, solventar parte de la necesidad, crédito representado para cada uno el 0.4%.

2.7 CUMPLIO EL PROGRAMA DE SUBSIDIO AL DESEMPLEO CON LO QUE ESPERABAN

Figura 5. Cumplió el programa de subsidio al desempleo con lo que esperaba.



Como se aprecia en la Figura 5, de las 283 personas que fueron encuestadas el 56% respondieron que el programa de Subsidio al Desempleo no cumplió con lo que esperaban debido a las siguientes razones:

- El 65% opina que no cumplió el programa porque no salió favorecido.
- El 25% afirman que no reciben noticia y no saben si saldrán puesto que pareciera que los tuvieran como juguetes y no les dan respuestas claras y concretas.
- El 3% de los encuestados todavía se encuentran en estudio y no les han dado hasta el momento una respuesta definitiva.
- Existen personas que ingresaron papeles para salud y recibió ayuda para alimentación además varias personas afirman que el programa no cumple con lo que esperaban porque les quitaron la ayuda sin darles una explicación clara representando para cada una de ellas el 2%.
- Además, personas ingresaron sus papeles con el fin de obtener bonos para educación pero le otorgaron el bono para alimentación, tenían otra expectativa del programa, es muy demorado, no cubre capacitación para las personas sin vinculación, siempre les dan como respuestas un no hay recursos, reciben pensión, hija afiliada a Comfamiliar representando para cada una de ellas el 1%.

En cambio para el 39% del total de encuestados el programa de Subsidio al Desempleo si cumplió con lo que esperaban debido a estas razones:

- El 46% opina es una ayuda sobre todo a las madres cabezas de familia.
- El 22% de las personas encuestadas salieron favorecidas y les entregaron el subsidio sin ningún problema.
- El 13% de los encuestados afirma que si cumplió el programa de subsidio con lo que esperaban a pesar de que todavía no reciben noticia sobre su solicitud pero tienen la seguridad de que esta saldrá porque cumplieron todos los requisitos.
- El 8% opina que este subsidio les sirvió mucho para poder solventar parte de sus necesidades por un tiempo.
- El 5% recibió el subsidio y la capacitación que le sirvió para poder montar un negocio teniendo unos conocimientos mínimos o con los cuales poder conseguir una mejor oportunidad de empleo.
- En cambio, las personas encuestadas opinan que cumplió el programa con lo que esperaban porque recibió la ayuda aunque lo que esperaba era una ayuda en dinero, es una forma para mejorar la situación, presta unos servicios esenciales, todo salió bien, se lo quitaron porque consiguió empleo cada una de ellas representada en el 1%.

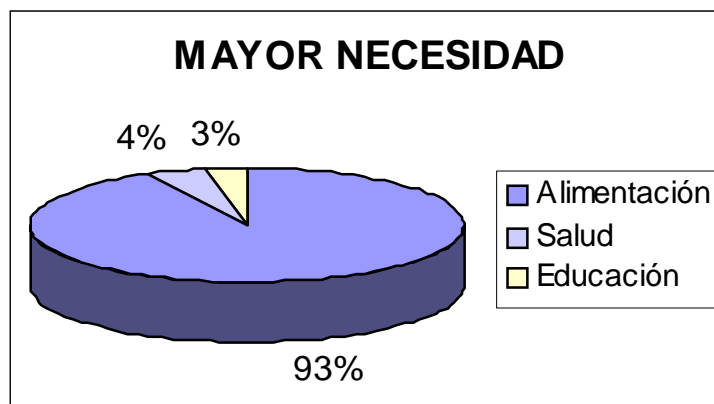
Finalmente, el 5% de las personas que contestaron la encuesta no respondieron ha esta pregunta por no estar bien enteradas sobre el programa.

De lo anterior cabe resaltar que existe un alto descontento de las personas encuestadas sobre el Programa principalmente por lo demorado en salir beneficiado y el tiempo que después tiene que esperar para que les llegue esta ayuda.

2.8 NECESIDADES DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

Las personas que quieren acceden al Subsidio al Desempleo tienen la opción de poder elegir esta ayuda distribuida en bonos de alimentación, salud o educación; a lo anterior el 93% escogió esta ayuda en bonos de alimentación siendo está su mayor necesidad, el 4% optó por la ayuda en bonos de salud y el 3% por bonos en educación. (Ver Figura 6)

Figura 6. Necesidades de las personas encuestadas



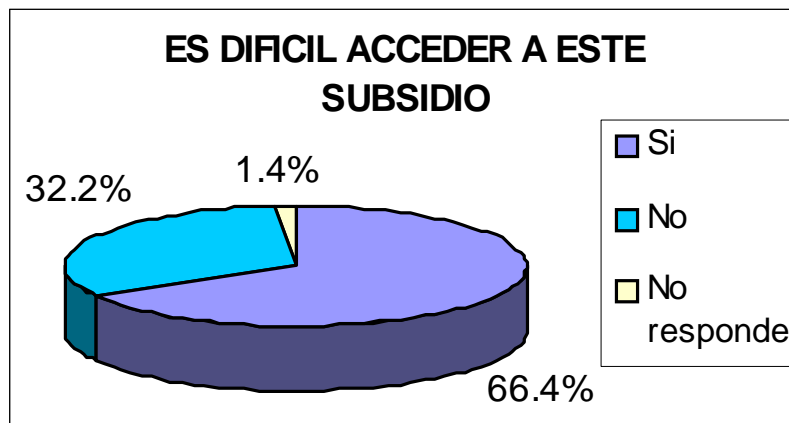
Aparte de estas tres necesidades básicas los encuestados responden tener otras necesidades que se las podría tener en cuenta para un mayor cubrimiento del programa dentro de estas se encuentran:

- Educación (23.7), para poder terminar sus estudios además que puedan tener en cuenta a los hijos en educación así mismo con útiles y uniformes.
- Vivienda (17.0%), como Comfamiliar ofrece también el programa de subsidio de vivienda entonces se debería tener en cuenta a las personas que se registraron en Fonede para que puedan postularse y ser beneficiados de esta otro programa.
- Salud (14.8%), como estas personas son desempleadas y no tienen los recursos suficientes quisieran acceder a esta ayuda pero sin que las EPS's no les exijan bonos.
- Capacitación (12.0%), especialmente para madres de familia, forma como montar negocios, manejo de heladerías, programas ocupacionales, charlas sobre auto superación y sobre todo tener en cuenta a los afiliados en capacitación.
- Empleo y pago de servicios, mediante el programa de Subsidio al Desempleo estas personas puedan lograr conseguir un trabajo en diferentes actividades, además creen que una importante ayuda sería el pago de servicios y en general de deudas representando para cada una de ellas el 10.2%.
- Subsidio en dinero (3.5%), puesto que de esta forma pueden distribuirlo en diferentes necesidades que se presenten como son los gastos de hijo discapacitado, transporte, vestuario, etc.

- Arreglo de casa, lo que sea, recreación, puesto que varias de las personas encuestadas afirman que sus casas se encuentran en mal estado; además de esto creen adecuado que las personas que son beneficiadas con este subsidio puedan beneficiarse de los diferentes talleres de recreación que se realizan como son los programas para las personas de la tercera edad representando para cada una de ellas el 2.5%.
- Microempresa (2.1%), éstas personas también buscan la manera que Comfamiliar a través del programa de Subsidio al Desempleo logre orientar a las personas beneficiadas en la forma como crear sus propias microempresas y poder buscar los medios para asociarlos y que ellos formen sus propios negocios.
- Los encuestados presenta como otras necesidades el apoyo al artista, arreglo de escuela, montaje y adecuación de almacén, seguro para jubilarse representándose para cada una de ellas el 0.4%.
- El 9.2% no responde esta pregunta porque cree que las tres necesidades que cubre este servicio son suficientes.

2.9 ACCESO A ESTE SUBSIDIO

Figura 7. Es difícil acceder a este subsidio



Según la opinión de las 283 personas encuestadas como se indica en la Figura 7, el 66.4% responde que es difícil acceder ha este subsidio debido a las siguientes razones:

- El 24.6% afirma que existen muchas personas inscritas y por esta razón se dificulta el ingreso al programa.

- El 21.8% aprecia que el tiempo que se destina al proceso de comprobación de requisitos para que puedan dar una respuesta es muy largo y esto hace que las personas que ingresaron papeles a este programa se impacienten sin saber algo concreto.
- Para el 14.4% este programa les parece algo incierto porque no saben si saldrán debido a que existe mucha gente registrada en el programa y no salen todos.
- En cambio el 11.7%, afirman que es difícil acceder ha este programa por los diferentes requisitos que se piden ya que son muchos y todas las personas interesadas en este programa no cumplen los requisitos y existen otras que no pueden demostrar el desempleo porque nunca han trabajado.
- Para el 4.3% de las personas que respondieron la encuesta el acceder ha este programa es cuestión de suerte.
- El 3.7% afirma que se le facilito.
- El 2.7% opina que es difícil acceder ha este programa por cuestiones de oficina entre las que se encuentran que la atención es muy lenta, no hay agilidad, no especificaron bien los requisitos, no hay claridad en la documentación, política de asignación no es clara.
- El 2.1% afirma que existe una prioridad a los afiliados lo cual pone en desventaja a las personas sin vinculación por tal razón debería haber una igualdad en la entrega de subsidios.
- De otra parte, el 1.6% afirma que es difícil acceder al programa porque se necesita dinero para poder realizar los diferentes trámites y así entregar toda la documentación requerida.
- Además opinan los encuestados que es difícil acceder a este programa por diligenciamiento interno, esposo trabaja, mucha palanca, no dan a los que necesitan, no hay recursos, por la edad; cada razón representada por el 0.5%.
- Finalmente, el 2.7% de los encuestados no responde esta pregunta.

El 32.2% del total de los encuestados afirma que es fácil acceder al programa por las siguientes razones:

- El 75% afirma que se le facilito ingresar al programa.
- Para el 9% cree que el acceso ha este programa es cuestión de suerte.

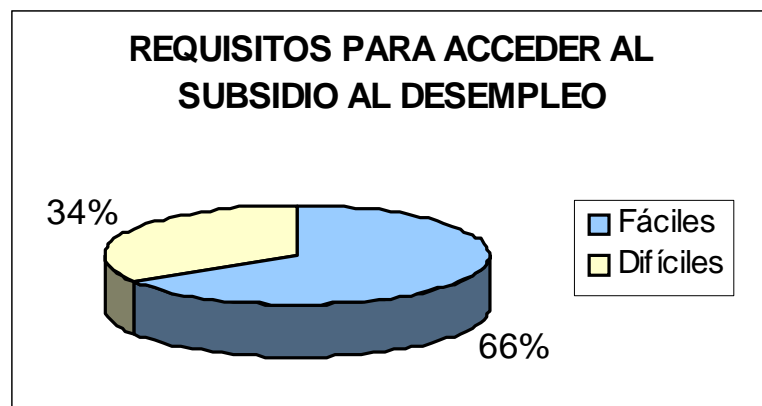
- El 7% afirma que es fácil acceder ha este programa pero demora mucho tiempo en obtener alguna respuesta.
- Por su parte, el 4% se le facilito porque cumplió todos los requisitos.
- El 2% afirma que es fácil acceder pero se le da mas prioridad a las personas afiliadas poniendo a los sin vinculación en desventaja.
- Finalmente, les parece fácil acceder al programa a pesar de que existe mucha gente registrada, dan a gente que lo necesita, depende de los requisitos, paciencia, no salen todos; representado cada uno de ellos por el 1%.

Por su parte, el 1.4% se abstiene de contestar esta pregunta.

A pesar de que el ingreso de las personas a este programa depende de los recursos con que se dispongan, también se observa que se presentan pequeñas fallas en lo referente al diligenciamiento dentro del programa, lo cual debe corregirse para un mayor desempeño.

2.10 REQUISITOS PARA ACCEDER AL SUBSIDIO AL DESEMPLEO

Figura 8. Requisitos para acceder al subsidio al desempleo



En lo referente a los requisitos que se piden para poder acceder a este programa como se observa en la Figura 8, el 66% de la población encuestada afirman que son fáciles por las siguientes razones:

- El 87.7% afirma que se le facilito el acceso al programa porque cumplió los requisitos, éstos son adecuados, no se complico y salió rápido.

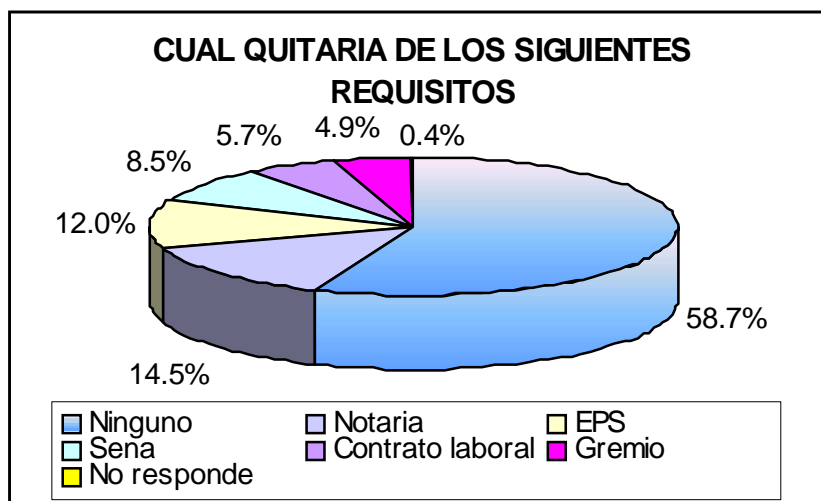
- A pesar que afirman que son fáciles los requisitos éstos se les complicaron reunirlos porque son muchos y por falta de dinero no pudieron realizar sus trámites rápido; cada uno de ellos representa el 3.2%.
- Además afirman que este proceso es muy demorado, presento los documentos, no cumplió con los requisitos cada uno representado por el 1.1%.

En cambio, el 34% de la población encuestada afirma que los requisitos establecidos para acceder al programa son difíciles, por estas razones:

- El 35% afirma que son difíciles los requisitos para acceder al programa porque tienen que realizar muchos trámites sin tener la seguridad de que van a salir.
- El 30% opina que son muchos requisitos y son muy complicados reunirlos ya que existen personas que no los tienen, aveces se trabaja sin prestaciones, en diferentes partes donde estuvieron trabajando les ponen trabas a la hora de entregarles las constancias de terminación de contratos y muchas partes no dan comprobantes de trabajo.
- Para el 14% le son difíciles los requisitos porque unos son costosos y por falta de dinero se les dificulta completarlos.
- El 7% opina que son difíciles porque se pierde mucho tiempo y partes donde tienen que tramitarlos de demoran en entregarlos.
- El 6% cree que son difíciles los requisitos porque no los cumplieron.
- El 3% afirma que son difíciles los requisitos porque las personas encargadas de dar explicación al público no precisaron bien los requisitos, fué una explicación poco entendible y por tal razón no presento bien los papeles.
- Para el 2% de éstas personas se les facilito.
- Finalmente, aseguran que son difíciles los requisitos para acceder al programa porque hay mucha gente, personas que no necesitan y reciben, paga salud, persona soltera, rechazan, sin afiliación; cada una representando el 1%.

Se aprecia que en lo relacionado con los requisitos a la mayoría les parece difícil reunirlos ya que varias personas no han trabajado en la ciudad además por la falta de dinero se les complica completarlos; por tal razón plantean que sean menos y solo los más necesarios para una mayor agilidad interna.

Figura 9. Cuál quitaría de los requisitos exigidos



Como se aprecia en la Figura 9, del total de encuestados el 58.7% no quitaría ningún requisito por las siguientes razones:

- El 90.96% de los encuestados afirma que estos son necesarios para comprobar el trabajo y mirar el estado económico.
- El 6.63% afirma que estos requisitos son fáciles de conseguir y no tuvo ningún problema.
- El 1.82% opina que estos requisitos son básicos.
- Por último, éstas personas opinan que no quitarían ningún requisito porque estos los exige el gobierno y a pesar de que no los quitarían no los cumplen; representando para cada uno de ellos el 0.60%.

El 14.5% de la población encuestada quitaría el requisito de notaría por los siguientes motivos:

- El 63% quitaría este requisito por falta de dinero debido a que estos trámites que se realizan en las notarias son costosos y los desempleados no tienen los suficientes recursos.
- Estas personas consideran que se realizan muchos trámites presentándose complicaciones a la hora de pedirlos ya que necesitan llevar testigos además este proceso es muy demorado; representado para cada uno de ellos el 15%.

- Por otra parte, el 12% afirma que estos requisitos que se expiden en las notarias no son necesarios.

Para el 12.0% del total de los encuestados aprecia que se debería eliminar el requisito de la última EPS donde estuvo afiliado, por estas razones:

- El 109% considera que este requisito no todos lo tienen porque la mayoría no ha trabajado o existen personas que han tenido sus negocios independientes además hay trabajadores que no reciben ninguna prestación de las empresas donde trabajan o empresas que se atrasan en sus cuotas y los perjudicados son los trabajadores, también existen personas que no alcanzaron a cotizar un año en salud o son beneficiados.
- El 6% aprecia que este requisito no es necesario.
- También hay personas que afirman que presentaron complicaciones en la EPS, este trámite es demorado, se necesita dinero y existen muchas personas que tienen Sisbén pero este no es una buena ayuda; significando para cada uno de ellos el 3%.

Cabe anotar que la gran parte de la población encuestada ha trabajado durante mucho tiempo en microempresas devengando menos de un salario, sin ninguna clase de prestación, dificultándoseles a la hora de acceder a este programa, se observa que hay muchas personas que en verdad necesitan pero se les hace complicado o imposible beneficiarse de este programa.

Para el 8.5% de la población en mención no cree conveniente pedir la inscripción como demandante en el Sistema Nacional de Registro Laboral debido a las siguientes razones:

- El 50.0% aprecia que no todos lo tienen además se puede observar que existe una falta de información de que es lo que se pide realmente porque hay personas que dicen que es difícil conseguirlo, no tiene curso en el Sena, no se puede ingresar, por la edad ya no le dan trabajo, no puede afiliarse al Sena.
- El 20.7% opina que este requisito no es necesario.
- Por otra parte, éstas personas responden que no utilizan ese medio, no cubre expectativas, son muchos trámites; reflejado para cada una de ellos el 4.2%.

Para el 5.7% de éstas personas el requisito de contrato laboral se debería quitar por estas razones:

- Estas personas afirman que este requisito no todos lo tienen porque la mayoría son trabajadores independientes y existen empresas que a veces no los quieren dar; representado para cada uno de estos el 37.5%.
- El 18.8% contestó que quitaría este requisito porque varias empresas no son de esta ciudad dado que personas que se registraron en el programa no han trabajado en esta ciudad.
- Finalmente, no todas estas personas no tienen un trabajo fijo y se presentan contratistas que no son de la ciudad; representando cada uno el 6.3%.

Por las anteriores razones para poder conseguir este requisito tienen que trasladarse a otras ciudades encontrándose a veces que la empresa a la que trabajaron se terminó incurriendo en más gastos perdiendo de esta manera la oportunidad de ingresar a este programa.

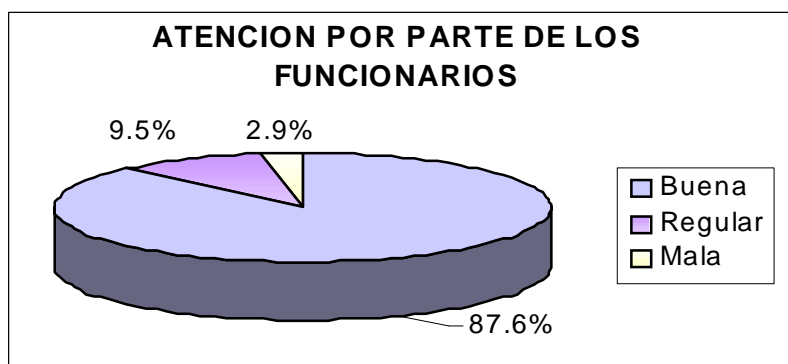
El 4.9% de los encuestados consideran que el requisito de Gremio que se pide a las personas que pertenezcan a un gremio o asociación que promueva la actividad u oficio que desempeñe no se debería pedir sino que todo debería darse en igualdad de condiciones, las razones por las cuales no se debería pedir este requisito son:

- 57% no todos lo tienen.
- El 29% no lo creen necesario.
- El 7% no tiene algo fijo.

2.11 ATENCION

2.11.1 Atención por parte de los funcionarios.

Figura 10. Atención por parte de los funcionarios



Según se observa en la Figura 10, el 87.6% de los encuestados opina que la atención por parte de los funcionarios es buena, según las siguientes razones:

- Para el 58.47% aprecia que la atención recibida es buena porque estas personas atendieron bien ya que son pacientes, dieron la oportunidad y son formales.
- El 28.23% afirma que los funcionarios que atienden son amables.
- El 10.89% aprecia que la atención es buena porque éstas personas son atentas.
- Para el 1.20% afirma que la atención es buena porque no pusieron ningún problema.
- El 0.81% responde que dieron una información exacta.
- Finalmente, el 0.40% afirma que estas personas lo atendieron mal.

Por otra parte, el 9.5% de la población en cuestión responde que la atención por parte de los funcionarios es regular debido a:

- El 48.2% afirma que falta atención al cliente ya que no se presta una atención adecuada y no todos atienden bien además hay personas que son de mal carácter, no informan bien, no prestan atención y atiende muy rápido.
- Para el 29.6% la atención es regular porque debería haber mas organización, falta mas organización e información, mucho desorden.
- El 14.8% responde que no dan información necesaria, los funcionarios no saben dar bien razones, envidia.
- También creen que la atención es regular porque no entregaron el último bono y no atendieron; representando para cada una de ellas el 3.7%.

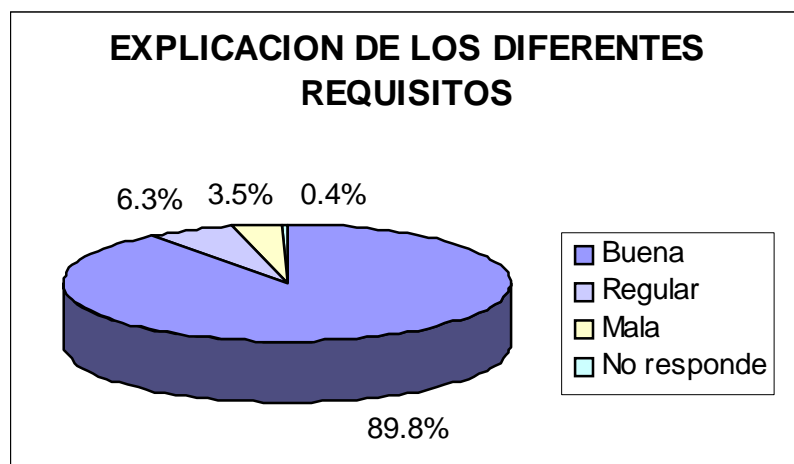
Sin embargo, el 2.9% de los encuestados responde que ésta atención es mala debido a que:

- El 37.5% no dan respuestas, no dan razón, siempre inventan disculpas.
- No atienden bien y no dan importancia además de que no prestan mucha atención; representando para cada uno de ellos el 25%.
- Para el 12.5% esta atención es mala porque no tienen orden.

A pesar de que el 87.6% de las personas encuestadas afirmaron que la atención por parte de los funcionarios es buena, se observa que existe población que no está muy conforme con la atención prestada por parte de los funcionarios de FONEDE, lo cual genera un poco de mal ambiente entre las personas que se acercan a pedir información, lo cual se puede superar con un seguimiento y control sobre este aspecto para generar un bienestar entre funcionarios y público en general.

2.11.2 Explicación de los diferentes requisitos.

Figura 11. Explicación de los diferentes requisitos



Referente a la explicación de los diferentes requisitos, el 89.9% firma que esta explicación es buena por las siguientes razones:

- El 97.2% afirma explican bien y que no tuvieron ningún problema.
- Para el 2.0% afirman que recibieron una información adecuada.
- En cambio el 0.4% cree que se debe dar una explicación de acuerdo al nivel educativo de las personas interesadas en este programa ya que todas no entienden bien.

Por su parte, el 6.3% de los encuestados responde que la explicación de los diferentes requisitos es regular por las siguientes razones:

- El 72.2% afirma que los funcionarios no explicaron bien los requisitos.
- El 22.2% opinan que hay poca atención y no dieron seguridad.

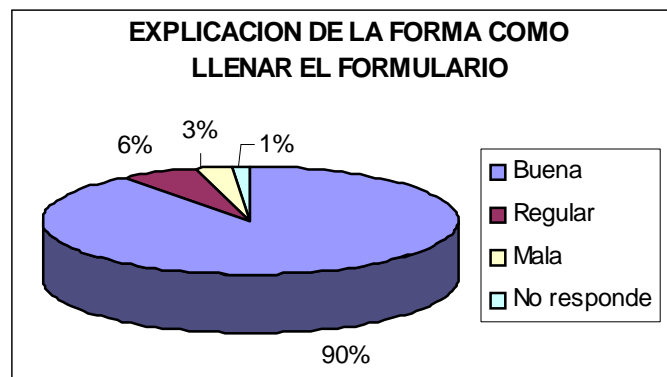
- El 5.6% cree que todas las personas no entienden la explicación por tanto esta debe ser mas clara.

Finalmente, se observa que el 3.5% responde que la explicación de los diferentes requisitos es mala debido a que:

- El 70% responde que no explicaron.
- Para el 20% esta explicación es mala porque no dieron atención e importancia.
- El 10% afirma que los funcionarios encargados del programa son de mal genio.

2.11.3 Explicación de la forma como llenar el formulario.

Figura 12. Explicación de la forma como llenar el formulario.



Como se aprecia en la Figura 12, para el 90% de las personas que contestaron la encuesta la explicación de la forma como llenar el formulario es buena por las siguientes razones:

- El 92.1% responde que recibió una buena explicación atención por parte de los funcionarios.
- El 3.9% opina que los funcionarios son amables.
- El 2.8% responde que recibió una información adecuada.
- Para el 0.8% esta explicación depende del nivel educativo.
- Finalmente, el 0.4% afirma que no tuvo ningún problema.

Por otro lado, el 6% de los encuestados responde que la explicación de la forma como llenar el formulario es regular debido a:

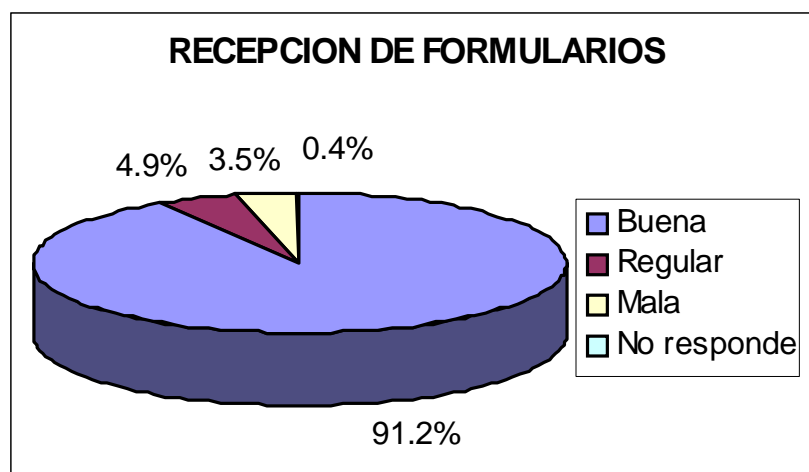
- El 76% responde que no explicaron bien.
- El 24% afirman que no hay seriedad y recibieron poca atención.
- Además esta explicación de cómo llenar el formulario depende del nivel educativo y no se tiene una claridad en la forma de explicar; representando para cada uno el 6%.

Finalmente, el 3% del total de la población encuestada afirma que la explicación recibida por parte de los funcionarios sobre la manera como llenar el formulario es mala, por las siguientes razones:

- El 75% responden que las personas encargadas de Fonede no explicaron adecuadamente.
- Las personas que atienden en el programa son de mal genio y no prestan atención; representando para cada una de ellas el 12.5%.

2.11.4 Recepción de formularios

Figura 13. Recepción de formularios.



Como se aprecia en la Figura 13, el 91.2% del total de los encuestados afirma que la recepción de los formularios por parte de los funcionarios es buena debido a:

- El 65.9% responden que atendieron bien, son personas atentas y pacientes además de dar la oportunidad de volver a hacer algunos trámites mal hechos.
- El 29.5% responde que las personas que atienden en el programa son personas amables.
- El 4.3% responde que éstas personas revisaron los papeles para verificar si tenía toda la documentación completa.
- El 0.8% respondió que no presento ningún problema.

Por otra parte, el 4.9% respondió que la recepción de los formularios es regular, debido a las siguientes razones:

- El 71% opina que falta atención al cliente porque la atención no es muy adecuada, no revisan la documentación solicitada y no dan importancia.
- Para el 14% la recepción de los formularios es regular porque los funcionarios no tienen una seguridad en fechas y toca esperar mucho tiempo en obtener una respuesta.
- Además esta atención es regular porque siempre permanecen muy ocupados y no hubo una claridad en los requisitos que se piden por lo que se los rechazaron y le toco volver a corregirlos; representado para cada uno de ellos el 7%.

En cambio para el 3.5% de las personas encuestadas esta recepción de los formularios es mala, por las siguientes razones:

- Para el 50% la atención no es la adecuada, no dan bien razón, no reviso bien los papeles.
- Estas personas opinan que los funcionarios no prestan atención además no se debería engañar a la gente con subsidios que no han de llegar; representando para cada uno de ellos el 20%.
- El 10% de los encuestados afirman que la recepción de los formularios es mala porque deben esperar mucho tiempo para obtener alguna respuesta.

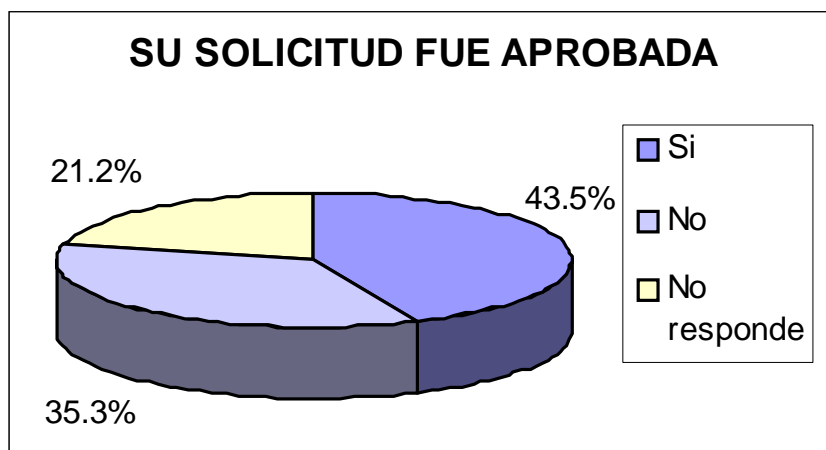
Finalmente, el 0.4% no responde a esta pregunta por no haber hecho estas vueltas personalmente.

A pesar que casi más del 90% de las personas encuestadas califica como buena la atención, explicación y recepción de los formularios por parte de los funcionarios del programa FONEDE, se debe tener en cuenta las observaciones de los

encuestados para poder brindar un mejor servicio, cabe resaltar que todas las personas que van en busca de información sobre el programa y a pedir explicación de la forma como realizar sus vueltas para completar los requisitos no tienen el mismo nivel de comprensión, por lo tanto se les debe tener paciencia y colaboración.

2.12 LA SOLICITUD FUÉ APROBADA

Figura 14. Su solicitud fué aprobada.



Como se aprecia en la Figura 14, de los 283 encuestados el 43.5% respondió que su solicitud si fué aprobada, siendo este subsidio una gran ayuda para solventar parte de sus necesidades; las razones por las cuales creen que su solicitud fué aprobada son las siguientes:

- El 65% opina que su solicitud fué aprobada porque cumplió todos los requisitos entre los que se encuentran ser vinculado por mucho tiempo, madre soltera, afiliado a salud, trabajar en varias empresas.
- El 14% afirma que a pesar de que su solicitud fué aprobada tiene que esperar.
- El 4% afirma que su solicitud fué aprobada y recibió su ayuda sin ninguna complicación.
- Además opinan que su solicitud salió sin demora y para poderla entregar miran la necesidad de las personas; representando para cada una de ellas el 1%.

Sin embargo, para el 35.3% de los encuestados las solicitudes no fueron aprobadas mostrando un descontento por parte de esta población, entre las

principales razones por las cuales afirman que no aprobaron sus solicitudes se encuentran:

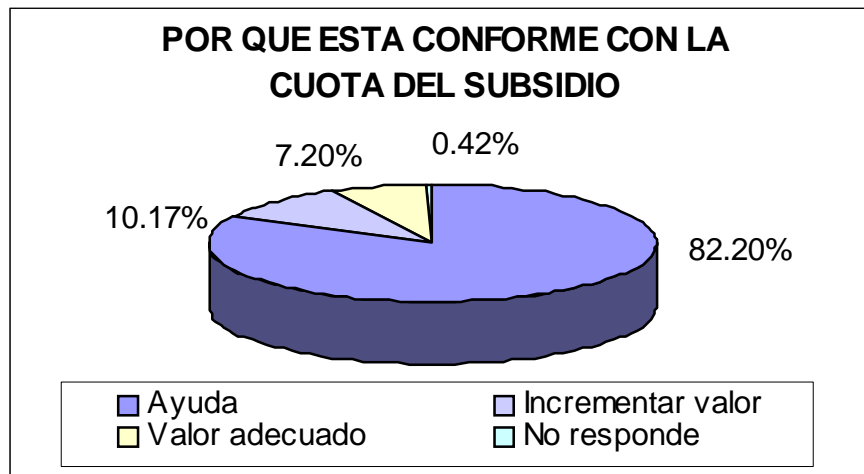
- El 42% no cumplió los requisitos porque estuvo vinculado a Comfamiliar antes del 2000.
- El 32% no ha recibido noticias porque se encuentran sus solicitudes en estudio.
- El 18% afirma tener Sisbén aunque para esta población este carnet de salud no les representa ninguna ayuda importante.
- El 4% no tiene vinculación a Comfamiliar presentándose ante ellos como una desventaja.
- El 2% aparece afiliado a salud a pesar de ya no estar cotizando.
- Además no especificaron bien los requisitos y hay personas que les salió trabajo cuando ya habían entregado la solicitud.

Finalmente, el 21.2% no responde esta pregunta debido a que no sabe si saldrá.

2.13 ESTA CONFORME CON LA CUOTA DEL SUBSIDIO

Según la opinión de las 283 personas encuestadas, el 83.4% si está conforme con las cuotas que son asignadas para la entrega del subsidio al desempleo, el 14.8% no esta conforme con esta cuota y el 1.8% no responde a esta pregunta.

Figura 15. Por qué está conforme con la cuota del subsidio

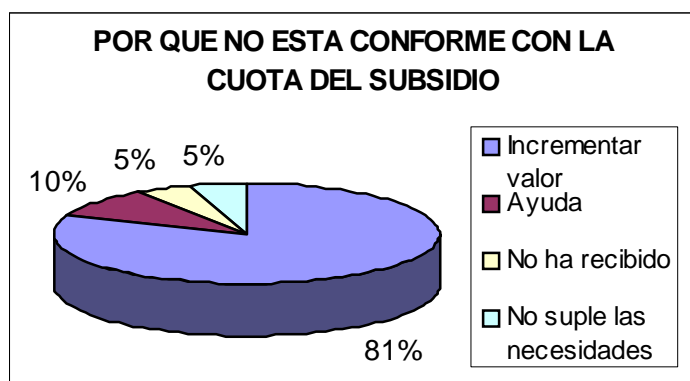


Según se aprecia en la Figura 15, el 82.20% esta conforme con la cuota del subsidio porque fué favorecido y opina que es una gran ayuda para satisfacer una de sus principales necesidades como es la alimentación.

El 10.17% esta conforme con este valor pero cree que se debería incrementar el valor ya que esta no supe todas sus necesidades.

Para el 7.20% consideran este como un valor adecuado que alcanza, sirve mucho y asignaron lo que dijeron.

Figura 16. Por qué no está conforme con la cuota del subsidio.



Según la Figura 16, el 81% no está conforme con las cuotas de este subsidio porque se debe incrementar el valor por ser esta una cuota baja que solamente alcanza para lo mas necesario.

El 10% no esta conforme con esta cuota pero opina que esta es una gran ayuda que no esperaban recibir.

Además, no están conformes con la cuota de este subsidio porque no han recibido y porque esta no cumple todas las necesidades ya que simplemente esta ayuda cubre la alimentación; representando para cada una de ellas el 5%.

2.14 SUGERENCIAS AL PROGRAMA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

Por último las personas encuestadas consideran como sugerencias respecto al programa (dar fecha especifica de entrega de bonos, colocar listas de beneficiados para agilizar, más orientación para adquirir documentación, decir algo concreto para no molestar tanto, explicar mejor porque hay gente que no entiende, extender el horario no solo hasta las cuatro ya que personas no pueden llegar temprano, más atención a campesinos, no exigir tantos documentos porque son costosos, mejorar capacitación de personal para que atienda mejor, cancelar

primer día del mes, muy demorado, cumplir fechas en las que dicen, revisar y decir sí sale, concretar fechas de entrega, ser rápido y cumplido con las fechas, atender mejor, dar mayor explicación para no dañar el formulario, especificar los listados sí son o no de beneficiados, explicar bien porque sale rechazado, hacer una investigación como se vive el trabajo ha cerca de las direcciones para ver la situación, informar que hizo falta, mantener bien enterada al personal para que den bien razones, mirar estrato, quitar requisitos innecesarios, realizar tabla de edad para entregar subsidios con privilegio a la gente de edad porque para ellas es más difícil corregir trabajo, actualizar en programas que da el gobierno, mejorar el programa, cambiar de empleados por unos adecuados a la empresa que atiendan bien, crear condiciones para otorgar subsidios antes de asumir compromisos, informar bien con prontitud y dar respuestas reales, sacar programas que cumplan); y por último tener en cuenta quién necesita este subsidio entre las que se encuentran: (si ingresan papeles es porque necesitan, sin importar el tiempo de trabajo, madres de familia, gente mayor de edad, no afiliados, empleados servicios doméstico, no dar privilegios, vinculados antes de 2000, el tener Sisbén no significa una buena ayuda, porque quitar si trabaja una persona del núcleo familiar, ayuda constante a desplazados, gente más desfavorecida, investigar más porque hay gente que tiene otras entradas); representando para cada una de estas sugerencias el 15.9%.

Para el 13.4% de los encuestados opina que se debe tener en cuenta agilizar el proceso dentro del que se encuentran (no demorar mucho máximo un mes, emplear más gente para agilizar el proceso).

El 6.4% considera que se debe ampliar más el subsidio.

El 3.5% sugiere aspectos relacionados con los requisitos entre los que se encuentran: (todos las empresas no pagan EPS a sus trabajadores, constancia de contrato laboral y si no a trabajado, comprobar quien necesita sin necesidad de tanto requisito, volver a replantear requisitos).

Los encuestados sugieren como ayuda (dar a gente pobre y enferma, discapacitados, gente mayor, madres cabeza de familia); capacitación; representando para cada uno de ellos el 3.2%.

El 2.5% sugiere un mayor estudio (seguimiento de la situación económica, muchas personas que no cumplen requisitos y necesitan, censo para darse cuenta de la solicitud hay personas que reciben y tienen facilidades, visita de casa).

El 1.8% sugiere publicidad (dar más información acerca del programa, utilizar diferentes medios de comunicación para que la gente lo conozca, listas de beneficiados en los medios para agilizar).

También sugieren educación (posibilidades de empleo, capacitar a los hijos de las personas beneficiadas), incrementar el valor y generación de microempresas; representando para cada uno de ellos el 1.4%.

El 1.1% busca que a través del programa poder conseguir un empleo.

Los encuestados también sugieren aporte abierto libre disposición (tener posibilidad de cambiar bonos de alimentación en otros supermercados más económicos, bonos más distribuidos porcentaje para lo que estime conveniente); dar aporte en dinero (facilita inversión en otras cosas que sean de importancia); volver a solicitar ayuda; representando para cada uno de ellos el 0.7%.

Por último los encuestados sugieren un crédito para su propio negocio, dar más posibilidades a personas no afiliados, enviar sugerencias al gobierno, forma de asociación, no poner tanto obstáculo, no terminar el programa, se destine una parte a cada uno de las tres necesidades, Sisbén (debido a que este carnet no cubre todo); tener en cuenta a los que ya recibieron, tener en cuenta a no afiliados en subsidio y capacitación, vivienda (dar la oportunidad de adquirir un subsidio de vivienda); representando para cada uno de ellos el 0.4%.

El 35% no tiene ninguna sugerencia respecto al programa.

3. MATRIZ DOFA

Es un instrumento de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. Es un acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Con base a las encuestas realizadas se deducen las oportunidades y amenazas externas y las debilidades y fortalezas internas que posee el programa de Subsidio al Desempleo, determinándose así los siguientes aspectos:

FORTALEZAS

- § Imagen Corporativa de Comfamiliar.
- § Solidez financiera.
- § Compromiso social.
- § Empresa pionera en entregar subsidios de desempleo.
- § Capacitación para beneficiados con vinculación.
- § Equipo de trabajo.
- § Acoge a población en potencia para futuras ventas de servicios.
- § Cumplimiento en cancelación de subsidios para vinculados.

DEBILIDADES

- § Credibilidad del programa.
- § Cobertura de postulantes con vinculación.
- § Publicidad continua.
- § Información al cliente.
- § Capacitación al personal.
- § Incumplimiento de fechas.
- § Seguimiento de control del beneficiado.
- § Instalaciones inadecuadas.
- § Capacitación para beneficiados sin vinculación.

OPORTUNIDADES

- § Ley 789 de 2002, Decreto 2340 de 2003.
- § Diversidad en medios de comunicación locales.
- § Desempleo.
- § Imagen pública.
- § Alianzas estratégicas.

AMENAZAS

- § Usuarios insatisfechos.
- § Mucho requisito.
- § Instituciones educativas no realizan convenios para entrega de subsidios.
- § Entidades Promotoras de Salud no realizan convenios para entrega de subsidios.
- § Demora en la realización de cruces en Asocajas.

El cruce de estas variables nos da como resultado cuatro tipos de estrategias que son de gran utilidad para la toma de decisiones, estas son:

Estrategias FO, se basa en usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

Estrategias DO, se vale de las oportunidades para mejorar las debilidades.

Estrategias FA, se utiliza las fortalezas para reducir las amenazas.

Estrategias DA, su objetivo es reducir las debilidades y eludir las amenazas.

ESTRATEGIAS FO

- § Realizar monitoreo y control permanente a convenios interinstitucionales.
- § Realizar un monitoreo y control permanente al programa.
- § Disponer de instalaciones adecuadas para el funcionamiento del programa.
- § Dictar talleres de orientación laboral referente a la forma como presentar hoja de vida, manera de hablar en público, presentación personal.
- § Incrementar cursos de capacitación.
- § Adoptar el mejoramiento continuo.

ESTRATEGIAS DO

- § Realización de cartillas sobre el programa que contengan una información completa para las personas interesadas en recibir este subsidio.
- § Implementar estrategias publicitarias dirigida principalmente a las personas con vinculación.
- § Capacitación en humanística para funcionarios de FONEDE.

- § Realización de un estudio sobre la situación en que se encuentran las personas beneficiadas para comprobar si en realidad necesitan este subsidio.
- § Capacitación para beneficiados sin vinculación con las tarifas mas bajas.

ESTRATEGIAS FA

- § Realizar las gestiones pertinentes para obtener convenios institucionales para dar una mayor cobertura del servicio a las personas beneficiadas.
- § Realizar los trámites concernientes en Asocaja para dar una mayor agilidad en los procedimientos.

ESTRATEGIAS DA

- § Acordar con la Coordinación de Mercadeo Corporativo atención oportuna de quejas y reclamos de las personas beneficiadas.
- § Revisar procesos e instrumentos para hacer mas rápido los procedimientos.
- § Replicación de experiencias exitosas de otras Cajas de Compensación.

Cuadro 6. Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 789 de 2002, Decreto 2340 de 2003 2. Diversidad en medios de comunicación locales. 3. Desempleo 4. Imagen pública 5. Alianzas estratégicas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuarios insatisfechos. 2. Mucho requisito. 3. Instituciones educativas no realizan convenios para entrega de subsidios. 4. Entidades promotoras de salud no realizan convenios para entrega de subsidios. 5. Demora en la realización de cruces en ASOCAJA.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen corporativa de Comfamiliar 2. Solidez financiera 3. Compromiso social 4. Empresa pionera en entregar subsidios. 5. Capacitación para beneficiados con vinculación. 6. Equipo de trabajo. 7. Acoge a población en potencia para futuras ventas de servicios. 8. Cumplimiento cancelación de subsidios para vinculados. 	<p>F1-01: Realizar monitoreo y control permanente a convenios interinstitucionales.</p> <p>F2-01: Realización monitoreo y control permanente al programa.</p> <p>F2-03: Disponer instalaciones adecuadas.</p> <p>F5-04: Dictar talleres de orientación laboral.</p> <p>F5,7-04,5: Incrementar cursos de capacitación.</p> <p>F1,2,3,4,5,6,7,8-01,3,4: Adoptar el mejoramiento continuo.</p>	<p>F1,4-A1,3,4: Buscar convenios institucionales para dar mayor cobertura del programa.</p> <p>F1,3-A1,5: Realizar los trámites pertinentes ante Asocajas para dar una mayor agilidad en los procedimientos.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Credibilidad del programa. 2. Cobertura postulantes sin vinculación. 3. Publicidad continua. 4. Información al cliente. 5. Capacitación al personal. 6. Incumplimiento de fechas. 7. Seguimiento de control al beneficiario. 8. Instalaciones inadecuadas. 9. Capacitación para beneficiados sin vinculación. 	<p>D1-01: Realización de cartillas sobre el programa.</p> <p>D2-02: Implementar estrategias publicitarias.</p> <p>D5-04: Capacitación en humanística para funcionarios de FONEDE.</p> <p>07-01: Realización de estudio sobre la situación en que se encuentran personas beneficiadas.</p> <p>D8-03,4: Capacitación para beneficiados sin vinculación con las tarifas más bajas.</p>	<p>D1-A1: Acordar con la Coordinación de Mercadeo Corporativo atención oportuna de quejas y reclamos de las personas beneficiadas.</p> <p>D1-A1: Revisar procesos e instrumentos para hacer más rápidos los procedimientos.</p> <p>D1,2,3,5,6 – A1,2: Replicación de experiencias exitosas de otras cajas de compensación.</p>

3.1 MISION

El programa de Subsidio al Desempleo se busca ofrecer un servicio con calidad y eficiencia, brindar bienestar y desarrollo integral acorde con el sistema de la protección social, mejorar la calidad de vida de los beneficiados y garantizar la entrega oportuna de subsidios.

3.2 VISION

Cumplir con las metas de entrega de Subsidio al Desempleo con una cobertura del 100% tanto en subsidio como en capacitación logrando así la satisfacción integral del individuo, la familia y la sociedad en general.

4. CONCLUSIONES

- El 99% de la población que fué encuestada reside en estratos uno, dos, tres reflejando así que el desempleo es un factor que afecta a toda la población especialmente a personas de estratos bajos; es por esto que estas personas buscan en el programa de subsidio al desempleo una ayuda para solventar temporalmente las necesidades de sus familias ya que el 92% de estas personas son cabezas de familia.
- El 20.1% del total de las personas que contestaron la encuesta, su último empleo distribuido por ramas de la actividad económica se encontraba en el sector comercio, seguido del sector de otros servicios 18.7%, industria con el 13.1% siendo los tres más representativos, sin embargo se refleja que los sectores comercio y otros servicios ha venido tomando fuerza convirtiéndose en los sectores más significativos en la demanda de mayor número de personas dejando a un lado al sector Industria.
- Dentro de las actividades que realizan las personas para obtener algunos ingresos se observa un crecimiento en el sector de otros servicios de 30.6% y comercio 13.8% principalmente en actividades informales, buscando de esta forma poder hacer frente a su situación de desempleo, a pesar de percibir bajos salarios y trabajar por jornadas laborales extensas y con escasas oportunidades de acceder a la seguridad social.
- El mayor medio por el que se enteraron del programa fué la televisión con el 42.4% y la radio con el 26.5%; respecto al medio de la radio el 29% se enteró por medio de la frecuencia AM y el 23% en la frecuencia FM; en diferentes emisoras entre las que tienen mayor sintonía para este tipo de publicidad y propaganda se encuentran: Antena Dos, RCN y Todelar, en diferentes horarios principalmente en el de la mañana.
- El mayor beneficio que buscan estas personas es la ayuda alimentaria con el 86.2%, puesto que es una de las principales necesidades que tiene la población y que por sus bajos recursos económicos esta no es la mejor; además se encuentra la educación y capacitación con el 8.1% reflejando así que la educación es la principal forma de conseguir un empleo, igualmente buscan que el programa de subsidio al desempleo sirva como un medio para poder conseguir un trabajo estable.
- El 56% de los encuestados manifiesta que este programa no cumple con lo que esperaban, presentándose de esta forma un poco de inconformidad debido a razones como no salir favorecido o no recibir noticias todavía, pero pese a

esto para el 39% de esta población este programa cumple con sus expectativas ya que lo consideran una gran ayuda y salieron favorecidas.

- Para esta población el acceso al programa en su gran mayoría 66,4% les parece difícil acceder al programa principalmente porque hay muchas personas inscritas, se requiere de mucho trámite la atención recibida es muy lenta, no hay agilidad ni claridad en la documentación; sin embargo para el 32,3% de la población le parece fácil acceder al programa; pero pese a esto se puede observar que existen pequeñas fallas en lo referente al diligenciamiento dentro del programa, lo cual es necesario corregirse para un mejor desempeño en el programa.
- Con respecto a los requisitos que se establecieron para poder ingresar al programa, la mayoría de estas personas con esto que son fáciles de reunir, por tal razón se les debe dejar como están porque son necesarias para poder comprobar su situación, pero pese a esto el 14,5% contestó que se debería quitar el requisito de notaría porque requiere de mucho trámite de tiempo en la espera de ser entregado, además son costosos y por la falta de dinero a veces se les complica para poder obtenerlos; además el 12% quitaría el requisito de EPS porque a pesar de haber trabajado en muchas partes no todos tienen dado que en muchas empresas no afilian a salud o se atrasan en las cuotas por lo tanto salen perjudicados los trabajadores.
- A pesar en su gran mayoría responde que la atención, explicación y recepción de documentos por parte de los funcionarios es buena se aprecia que existen personas que no están muy conformes con la atención prestada por parte de los funcionarios de FONEDE, generando de esta manera un poco de mal ambiente, entre las personas que se acercan a pedir información, lo cual puede ser superado con mayor capacitación al personal referente a la atención al cliente, relaciones hermanas y con un seguimiento y control sobre este aspecto para que se genere un bienestar entre funcionarios y público en general.

Con respecto a lo anterior se puede decir que:

- El programa de subsidio al desempleo se ha constituido en una buena ayuda que reciben las personas beneficiadas y sus familias, además de tener la posibilidad de capacitarse para que de esta manera puedan conseguir un trabajo estable; pero se apreció mucho inconformismo por parte de la población que se inscribe sin vinculación tienen que esperar mucho tiempo para que les puedan entregar esta ayuda debido al bajo porcentaje destinado para estas personas; es preciso anotar que existen muchas más personas que no tienen vinculación y pueden lograr acceder al programa que las que han tenido vinculación anteriormente, no logrando completar el número de beneficiados para agotar todos los recursos haciendo que estos se trasladen a otras actividades.

- Se presentan algunos contratiempos para poder desarrollar el programa a su plenitud y lograr satisfacer las expectativas y necesidades de sus beneficiados, principalmente se encuentran la falta de agilidad en trámites internos, no existen convenios con entidades promotoras de salud e instituciones educativas para cubrir las necesidades de salud y educación, la publicidad no está bien direccionada puesto que tiene que tener mayor énfasis en las personas que han tenido vinculación anterior a la caja, no existe una capacitación continua al personal del programa en atención a los usuarios, además de no existir una evaluación y control permanente al programa para poder detectar fallas y corregirlas a tiempo.
- Por último a pesar de que el programa además de su ayuda en bonos de alimentación, salud y educación brinda la oportunidad de capacitación para las personas que tienen vinculación anterior, este servicio no ha sido el mejor dado que no existe una variedad de cursos con mayor intensidad que puedan cumplir las expectativas de estas personas, además de ser muy repetitivos generando de esta manera mayor número de personas capacitadas en las mismas áreas que a la hora de conseguir un trabajo o montar su propio negocio generan un mayor número de competencia.

5. RECOMENDACIONES

- Es necesario que el programa cuente con un monitoreo y control permanente al programa con el fin de detectar fallas y corregirlas a tiempo.
- Disponer de instalaciones adecuadas para el funcionamiento del programa.
- Realización de convenios interinstitucionales con entidades promotoras de salud y centros educativos para cubrir las necesidades de la salud y educación de los beneficiados brindándoles de esta manera una mayor cobertura.
- Es importante realizar un monitoreo y control a convenios interinstitucionales con el fin de que estos se cumplan en su totalidad.
- Dar la oportunidad de capacitar a los beneficiados del programa que no tienen vinculación con las tarifas más bajas con el propósito de ampliar sus opciones de conseguir empleo.
- Al finalizar los cursos de capacitación dictar talleres o charlas sobre la manera como presentar una hoja de vida, presentación personal, manejo de público, factores que influyen a la hora de seleccionar el personal.
- Incrementar cursos de capacitación, especialmente cursos relacionados con confecciones, metalmecánica, cuero, comercialización de alimentos, auxiliares, cursos relacionados con la creación de microempresas, liderazgo e iniciativa empresarial, los cuales pueden generar ideas con los conocimientos mínimos en la forma como crear su propio negocio.
- Es conveniente ampliar más la publicidad en los diferentes medios orientando principalmente la información a las personas que han tenido vinculación anterior a la caja con una clara explicación de los requisitos.
- Realización de cartillas con una completa información sobre el programa.
- Es necesario capacitar en humanística a los funcionarios del programa con el fin de especializarlos en atención al usuario.
- Se requiere de una revisión sobre los procesos e instrumentos para poder dar una mayor agilidad en los procedimientos.
- Instalación de un buzón de sugerencias.
- Extender el horario de atención al público.

- Las personas que acceden al programa puedan decidir qué porcentaje de la cuota se disponga para los tres auxilios.
- Instalar en el programa una cartelera con la lista de las personas que van saliendo beneficiadas con el fin de poder agilizar el procedimiento.
- Mejorar la página de internet relacionada con el programa con una completa información, además de contener la lista de beneficiarios actuales, para que las personas que tengan inquietudes sobre el subsidio al desempleo, también tengan a esta como una opción de consulta.

BIBLIOGRAFIA

BRAND, Salvador Oswaldo. Diccionario de economía. Bogotá : Editores Plaza y Janes, 1984.

CAMARA DE COMERCIO. Anuario estadístico 2003. Pasto : 2004. 39 p.

_____. Informe de coyuntura de empleo en Pasto. Agosto de 2003 – Julio de 2004. 44 p.

COLOMBIA, CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 21 de 1982. Bogotá : El Congreso, 1982. 20p.

_____. Decreto 827 de 2003. Bogotá : El Congreso, 2003. 81 p.

_____. Ley 789 de 2002. Bogotá : El Congreso, 2002. 45 p.

COLOMBIA, MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. Decreto 2340 de 2003. Bogotá : Ministerio de Protección Social, 2003. 10 p.

COMFAMILIAR DE NARIÑO. Historia de la Caja de Compensación Familiar de Nariño. Pasto : Oficina de Planeación, 2002. 5 p.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE. Tasa de desempleo en Colombia. Pasto : DANE, 2004. 44 p.

_____. Banco de datos. Pasto : DANE, 2004. 44 p.

GOBERNACION DE NARIÑO. Plan de desarrollo de Nariño 2004 – 2007. La fuerza del cambio continua. Planeación Departamental. Pasto : 2004. 77 p.

GOODSTEIN, Leonard. Planeación estratégica aplicada. Una guía completa. Primera edición. Bogotá : Mc Graw Hill, 1998. 441 p.

HISTORIA DEL SUBSIDIO. Subsidio familiar una prestación social. [citado septiembre 7 de 2004] Disponible en: <<http://www.sss.gov.co>>.

LA ESPIRAL. Por género. El desempleo es discriminatorio. [citado febrero 15 de 2005]. Disponible en: <<http://www.azteca21.com>>

LEGARDA, Héctor. Estudio de Reforma Administrativa. En: Estudio de tramitología Comfamiliar Nariño 2000-2001. Pasto : 2002. 120 p.

ANEXOS

Anexo A. Ficha técnica

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Diagnosticar el grado de satisfacción y expectativas de las personas que han sido postuladas con el Subsidio al Desempleo FONEDE en la Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR en el municipio de Pasto, con el fin de mejorar el servicio.

TIEMPO DE EJECUCION

3 meses (2004)

ESTADISTICA

UNIVERSO:

- Actualmente reciben: 271
- Recién presentaron solicitud: 47
- Ya recibieron: 48
- Aprobados pero no hay fondos: 152
- En estudio: 118
- Rechazados: 437

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

- Actualmente reciben: 72
- Recién presentaron solicitud: 12
- Ya recibieron: 13
- Aprobados pero no hay fondos: 40
- En estudio: 31
- Rechazados: 115

PUNTO DE MUESTREO:

San Juan de Pasto

PROCEDIMIENTO O MUESTREO:

Corrección de formato de encuesta: 22 al 24 de septiembre

APLICACIÓN DE ENCUESTAS:

- Encuestas por teléfono: 28 de septiembre a 15 de octubre
- Encuestas por hogares: 16 al 20 de octubre
Distribuidas en los siguientes barrios: Esmeralda, Pilar, Chambú, Altos de Chapalito, Fundadores, San Miguel de Jongovito, Tamasagra.

SE REALIZÓ LA TABULACIÓN:

Del 21 de octubre al 12 de noviembre

ERROR MUESTRAL:

Es del 5%

TRABAJO DE CAMPO:

El estudio de mercado se realizó en la oficina de Mercadeo Corporativo con la colaboración del personal de la oficina de planeación.

MAYOR INFORMACION:

Caja de Compensación Familiar de Nariño
Oficina de Planeación
Teléfono: 7230206



Anexo B. Encuesta para postulantes del programa FONEDE

OBJETIVO: Diagnosticar el grado de satisfacción y expectativas de las personas que han sido postuladas con el Subsidio al Desempleo FONEDE en la Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR en el municipio de Pasto, con el fin de mejorar el servicio.

Genero: M ___ F ___ Dirección: _____
Teléfono: _____ Barrio: _____
Estrato Socioeconómico: 1. ___ 2. ___ 3. ___ 4. ___ 5. ___

DATOS PERSONALES

1.1 Cabeza de Familia: Si ___ No ___

2. NIVEL EDUCATIVO

1. Ninguno: ____, 2. Primaria: ____, 3. Secundaria: ____, 4. Tecnología: ____,
5. Universitaria: ____,
6. Otro. Cual? _____.

3. INFORMACION GRUPO FAMILIAR

Integrantes de Familia

1. Esposo o compañero (a) ___ 2. Hijos ___
3. Familiar ___ 4. Otros ___ Cuales? _____

INFORMACION GENERAL

1. Cual fué su ultimo empleo: _____

2. Que actividades realiza para obtener algunos ingresos?

3. Quién mas aporta al sostenimiento del hogar?

1. Esposo o compañero (a) ___ 2. Hijos ___
3. Familiar ___ 4. Otros ___ Cuales? _____
5. Nadie ___

4. Cómo se entero del Programa del Subsidio al Desempleo?

1. Radio ___ a. AM ___ b. FM ___ c. Que emisora _____
d. En que horario _____
2. Televisión ___ 3. Volantes ___
4. Periódico Regional ___ 5. Promotoras ___ 6. Comentarios ___
7. Otro. Cual? _____

5. Que beneficios busca en el servicio que presta el Subsidio al Desempleo de COMFAMILIAR?

5.1. Cumplió el programa de Subsidio al Desempleo de COMFAMILIAR con lo que usted esperaba?

1. Si ___ 2. No ___ Porque _____

6. Cual es la mayor necesidad entre:

1. Alimentación ___ 2. Salud ___ 3. Educación ___

Que otras necesidades tiene?

8. Es difícil tener acceso a este subsidio?

1.Si ___ 2.No ___ Porque?

9. Los requisitos para acceder al subsidio al desempleo son:

1. Fáciles ___ 2. Difíciles ___ Porque?

De los siguientes requisitos cuales quitaría ?

- 1.Fotocopias documentos de identidad ___ Porque _____
- 2.Certificado de la ultima EPS donde estuvo afiliado ___ Porque _____
- 3.Certificados ante notaria ___ Porque _____
- 4.Inscripcion como demandante en el Sistema Nacional de Registro Laboral ___ Porque _____
- 5.Constancia de terminación de contrato laboral ___ Porque _____
- 6.Carnet de afiliación a un gremio que promueva su oficio ___ Porque _____
7. Ninguno ___ Porque _____

Como ha sido la Atención por parte de los funcionarios de COMFAMILIAR en:

- 1.Atención por parte de funcionarios a.B ___ b.R ___ c.M ___ Porque _____
- 2.Explicación de los diferentes requisitos a.B ___ b.R ___ c.M ___ Porque _____
- 3.Explicación de la forma como llenar formulario a.B ___ b.R ___ c.M ___ Porque _____
- 4.Recepción de formularios a.B ___ b.R ___ c.M ___ Porque _____

12. Su solicitud fué aprobada?

1.Si ___ 2.No ___

Porque ? _____

13. Esta conforme con la cuota del subsidio?

1.Si ____ 2.No ____ Porque _____

Sugerencias e inquietudes _____

GRACIAS POR SU COLABORACION

Fecha: _____ Nombre del encuestador _____

Anexo H. Formulario único de postulación subsidio al desempleo



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE MARINO
PROVIDA PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL SUBSIDIO FAMILIAR

4112

FORMULARIO UNICO DE POSTULACIÓN SUBSIDIO AL DESEMPLEO
 LEY 789 DE 2002, DECRETO 827 ABRIL 2003, DECRETO 2340 AGOSTO 2003

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Año	Mes	Día
----------------------	---------------------	-----	-----	-----

IMPORTANTE: Antes de diligenciar este formato lea cuidadosamente las instrucciones generales y la información anexa.

1. DATOS DEL JEFE CABEZA DE HOGAR

No. Identificación del Jefe Cabeza de Hogar		C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/>	1er. Apellido (paterno)	2o. Apellido (materno o de casada)	Nombres
Fecha de nacimiento	Año	Mes	Día	Sexo	Masc. <input type="checkbox"/> Femen. <input type="checkbox"/>
Estado Civil		Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>	Separado <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/>
Dirección Residencia		Teléfono		Ciudad	Departamento
Ha estado afiliado a alguna de estas entidades?					
E.P.S.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuál?	A.R.P.	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuál?	Fondo de Pensiones	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuál?
				Fondo de Cesantías	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuál?

2. HISTORIA LABORAL JEFE CABEZA DE HOGAR

En los últimos tres años ha estado afiliado un año a una Caja de Compensación Familiar? Si No (Si su respuesta es NO pase al punto tres)

Cuál fue su último salario \$ _____

Relacione las empresas en las cuales ha laborado los últimos 3 años, contados a partir de la fecha de presentación de este formulario

Caja de Compensación	Nombre de la Empresa	Fecha Ingreso	Fecha Retiro	Teléfono	Cargo

Si diligenció el numeral 2 continúe en el numeral 4

3. DESEMPLEADOS SIN VINCULACIÓN A CAJA DE COMPENSACIÓN

Es Usted Si usted es Artista, Deportista o Escritor escriba el nombre de la asociación donde está afiliado _____ Teléfono _____

Artista _____

Deportista _____

Escritor _____

N / Anteriores _____

4. INFORMACION SOBRE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

De acuerdo con su interés y en el campo que usted desea desempeñarse, cuáles opciones de capacitación la gustaría?

A) _____ B) _____ C) _____ D) _____

5. INFORMACION GRUPO FAMILIAR

Datos del Cónyuge o compañero (a)

C.C. C.E. T.I. 1er. Apellido (paterno) 2do. Apellido (materno o de casada) Nombres Fecha de Nacimiento Año Mes Día

Datos de las personas a cargo del jefe Cabeza de Hogar

Cuántos hijos tiene menores de 18 años _____ Cuántas personas a cargo tiene: _____

Nombres completos de las personas a cargo que dependen económicamente del Jefe Cabeza de Hogar			Fecha de Nacimiento	Sexo	Discapacitado	Parentesco			Documento de Identidad (Identifique el Tipo C.C., C.E., T.I., R.C.)	Estado S. Si	P. Pien S. Si T. Ter. S. Si	
1er. Apellido	2do. Apellido	Nombres	Año Mes Día	M F		Hijo	Padre	Herano	Tipo	Número		

6. ESTA INSCRITO EN CURSOS DE CAPACITACION DEL SENA

Si No Cuál? _____

7. IDENTIFIQUE EL TIPO DE BONO QUE DESEA RECIBIR (Marque con una x)

Aportes al Sistema de Salud (E.P.S.) Bono Alimentación Educación

Escriba la E.P.S. en la cuál desea afiliarse _____ Nombre de la entidad educativa _____

8. DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE:

Toda la información aquí suministrado es VERDICA. Cumplo con las condiciones para ser beneficiario (a) del subsidio al desempleo y no estoy incurso en las imposibilidades para solicitarlo. Autorizo que por cualquier medio se verifiquen los datos aquí contenidos y en caso de falsedad, se apliquen las sanciones contempladas en la Ley Manifiesto que soy cabeza de hogar, desempleado, carezco de capacidad de pago y no dispongo de ingreso económico alguno, me encuentro disponible para trabajar en forma inmediata, he estado realizando gestiones para la búsqueda de empleo y no soy beneficiario del régimen de subsidios a que se refiere el artículo 8o. de la Ley 789 de 2002

Firma del desempleado

Ciudad y fecha de elaboración

Nota: El diligenciamiento de este formulario no obliga a la Caja de Compensación a otorgar el Subsidio de Desempleo

Anexo I. Requisitos para acceder al subsidio de desempleo



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO

REQUISITOS PARA ACCEDER AL SUBSIDIO DE DESEMPLEO

ANEXOS A LA SOLICITUD CON VINCULACIÓN ANTERIOR DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:

Según el decreto N° 2340 de 2003, reglamentario de la Ley 789 de 2002 señala los requisitos y documentos que se debe acreditar al aspirante a la postulación del Subsidio tanto en el caso de desempleados con vinculación anterior a las Cajas de Compensación Familiar, por un término no menor de un año, dentro de los tres años anteriores a la solicitud de apoyo, como de aquellos sin vinculación anterior. Así mismo el decreto establece la información que debe contener el formulario de solicitud cuyo modelo fue adoptado por la Superintendencia de Subsidio Familiar mediante resolución 0259 del 27 de agosto de 2003, el cual contiene un instructivo claro sobre la forma como se debe diligenciar el formulario y los documentos que debe allegar al aspirante al subsidio. La Caja de Compensación Familiar de Nariño para verificación de la información contenida en el Formulario a dispuesto solicitar algunos documentos adicionales.

EL FORMULARIO DEBE DILIGENCIARSE CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

REQUISITOS	CON VINCULACIÓN ANTERIOR A LAS CAJAS COMPENSACIÓN FAMILIAR	SIN VINCULACIÓN ANTERIOR A LAS CAJAS COMPENSACIÓN FAMILIAR
1. FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, DEL SOLICITANTE, CÓNYUGE O COMPAÑERO(A) Y PERSONAS A CARGO	SI	SI
2. CERTIFICACIÓN DE LA ÚLTIMA EPS. DONDE ESTUVO AFILIADO	SI	SI
3. REGISTRO DE MATRIMONIO O DECLARACIÓN EXTRAJUICIO PARA QUIENES CONVIVEN EN UNIÓN LIBRE	SI	SI
4. CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN COMO COTIZANTE ANTERIOR A UNA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, CUANDO LA SOLICITUD CORRESPONDA A UNA CAJA DIFERENTE A LA QUE ESTUVO AFILIADO.	SI	NO
5. CARTA, DECRETO O RESOLUCIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA DONDE CONSTE LA CAUSA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	SI	NO
6. ESTAR INSCRITO COMO DEMANDANTE EN EL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO LABORAL.	SI	SI
7. PARA HIJASTROS, DECLARACIÓN EXTRAJUICIO DE CONVIVENCIA Y DEPENDENCIA ECONÓMICA	NO	SI
8. PADRE Y/O MADRE COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DECLARACIONES EXTRAJUICIO ACREDITANDO CONVIVENCIA Y DEPENDENCIA ECONÓMICA, CERTIFICADO DE SUPERVIVENCIA	SI	SI
9. HERMANO (A) COPIA DOCUMENTO DE IDENTIDAD, PARTIDA DE DEFUNCIÓN DEL PADRE O MADRE Y DECLARACIÓN EXTRAJUICIO ACREDITANDO CONVIVENCIA Y DEPENDENCIA	SI	SI
10. CUANDO ENTRE LOS CONYUGES NO EXISTA SEPARACIÓN LEGAL, DECLARACIÓN EXTRAJUICIO DE LA CONVIVENCIA, CUSTODIA Y DEPENDENCIA ECONÓMICA DE LOS HIJOS.	NO	SI
11. CERTIFICADO O CARNET DE AFILIACIÓN A UN GREMIO O ASOCIACIÓN QUE PROMUEVA LA ACTIVIDAD U OFICIO QUE DESEMPEÑE (ARTISTAS, ESCRITORES, O DEPORTISTAS U OTRO) SI NO PERTENECE A LAS CORRESPONDIENTES ASOCIACIONES EN CALIDAD DE AFILIADO, ACREDITAR LA CERTIFICACIÓN ANTE 2 TESTIGOS.	NO	SI

NO PUEDE ACCEDER A LOS BENEFICIOS DEL SUBSIDIO DEL DESEMPLEO:

- Quienes ostente la calidad de servidores públicos de elección popular como de periodo fijo.
- Quienes cumplan los requisitos para la pensión de jubilación por invalidez, vejez o sobrevivencia.
- Quienes hayan sido despedidos como consecuencia de conductas delictivas o contravencionales.
- Ser beneficiarios del régimen a que se refiere el artículo 8 de la ley 789 de 2002.
- Haber utilizado este beneficio en fecha anterior, conforme lo previsto en el artículo 10 de la ley 789 de 2002.
- Cuando uno de los miembros del núcleo familiar perciban ingresos económicos.

